NTT DoCoMo

NTTドコモグループ CSR報告書2006

人・社会・地球とつながる私たち

NTT グループ・エコロジー・プログラム

CONTENTS ……目次……

目次・編集方針・対象範囲 1
会社概要・お問い合わせ先 2

トップコミットメント 3
ドコモグループのCSR 6

特集

社会との対話 7
特集1 信頼性の高いサービスの提供 9
～災害・安全対策～
特集2-1 安心なケータイの実現に向けて 11
～社会問題への対応～
特集2-2 子どもたちの未来のために 13
～社会問題への対応～
特集3 一人ひとりのお客さまのために 15
～ユニバーサルデザインの推進～
特集4 持続可能な地球環境を目指して 17
～地球環境保全への取り組み～
特集5 モバイル社会の未来を考える 19

マネジメント

コーポレート・ガバナンス 21
コンプライアンス 22

社会性報告

ステークホルダーとの関わり 24
お客さまとの関わり 25
株主・投資家さまとの関わり 29
地域との関わり 30
お取引先との関わり 31
ドコモショップとの関わり 32
社員との関わり 33
社会貢献活動 37

環境報告

事業活動にともなう環境影響 41
環境活動への考え方と体制 43
環境目標 47
環境会計 48
温暖化防止対策 49
資源の有効利用 51

経済性報告

経済性報告 53

CSRコミュニケーション 55
ドコモグループ各社の取り組み 56
第三者意見 66

編集方針

「CSR*報告書2006」は、以下の方針をもとに制作しました。

- 「NTTドコモグループ CSR報告書2006」はドコモグループ統一のCSR報告書です。記載内容はドコモグループのCSRに関するものですが、記事により取り組みの「概要」を示したり「取り組み例」を掲載しているため、会社によっては取り組み内容の「名称」、「利用ツール」、「取り組みの詳細」などが異なる場合があります。
- ドコモグループに求められるCSRは何か、を追求するために有識者の方々をお招きし、「社会との対話」を開催しました。
- 特集ページでは「社会との対話」をメインテーマとし、「災害・安全対策」「社会問題への対応」「ユニバーサルデザインの推進」「地球環境保全への取り組み」の重点課題における活動を紹介しました。「社会との対話」参加者の方々からいただきましたご意見に対して、特集の中でお答えする構成となっています。
- 報告書全体を通して、各項目における2005年度の実績を振り返り、2006年度の目標とそれに対する施策を報告しています。
- ドコモグループのCSR活動についての客観的なご意見をいただき、事業活動に反映していくことを目的に、第三者的なお立場の方よりご意見をいただいております。

＊ **CSR (Corporate Social Responsibility)** 企業の社会的責任
企業がその価値を高めて持続可能な発展を続けるためには、単に経済的価値だけを追求するのではなく、多様なステークホルダー（利害関係者）を意識しながら社会的公正性や環境への配慮などに広く取り組むべきだとする考え方。

名称の定義について

- 本編の中において、「ドコモ」及び「ドコモグループ」はドコモ各社、業務委託型子会社29社を示しています。「ドコモ○○」はドコモ各社を、「NTTドコモ」は（株）エヌ・ティ・ティ・ドコモを示しています。

参考にしたガイドライン

- 環境省「環境報告書ガイドライン2003年度版」
- GRI*「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002年版」

＊ **GRI (Global Reporting Initiative)** 1997年に設立された国際的な団体。環境面だけでなく社会・経済面も含めた全世界で適用可能な持続可能性報告書のガイドラインを作成している。

対象範囲

期間 ： 2005年4月1日～2006年3月31日
※一部活動内容に2006年度も含みます。

組織 ： ドコモ各社、業務委託型子会社29社
※一部、その他75社（子会社62社、関連会社13社）のデータを含んでいます。

発行月 ： 2006年8月
前回発行 ： 2005年8月
次回発行予定 ： 2007年8月

NTTドコモグループ会社概要（2006年3月31日現在）

社名　株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ

資本金　9,496億7,950万円
※連結データ

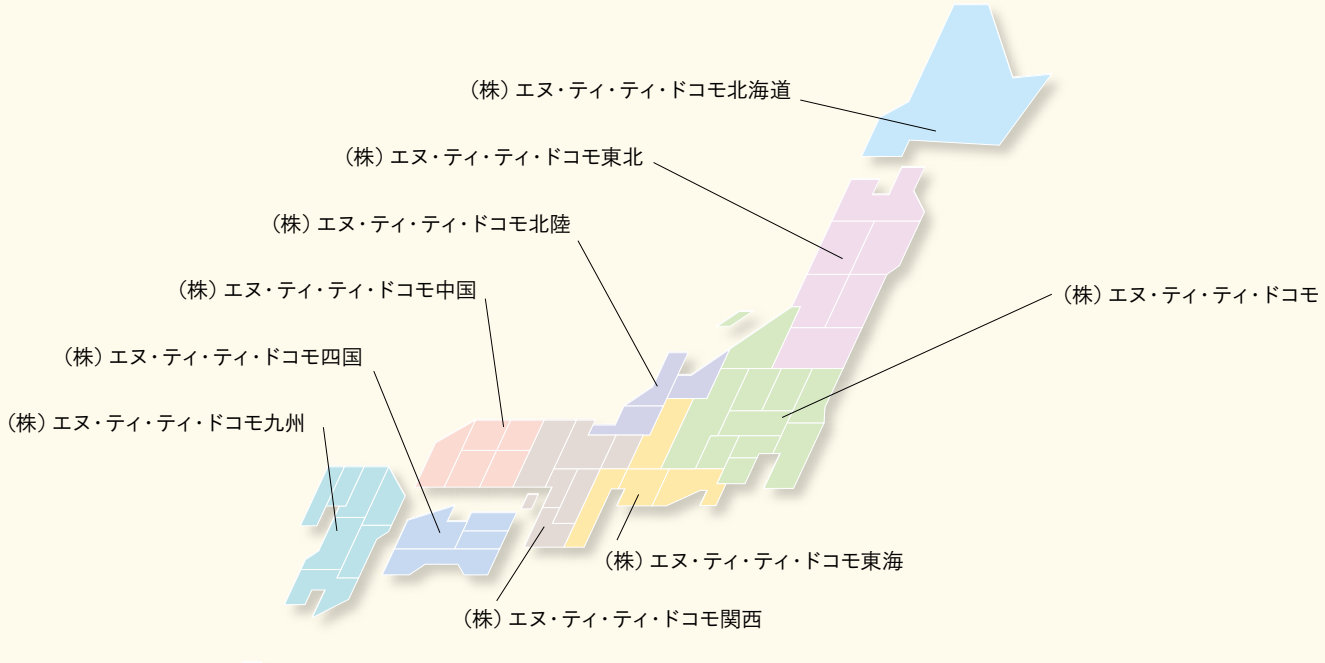
従業員数　21,646名
※連結データ

主な事業内容　ドコモは、携帯電話事業、PHS事業を主な事業とし、その主要な営業種目は右のとおりです。

事業内容

事業セグメント	営業種目
携帯電話事業	携帯電話（FOMA）サービス、携帯電話（mova）サービス、パケット通信サービス、国際電話サービス、衛星電話サービス、各サービスの端末機器販売
PHS事業	PHSサービス、PHS端末機器販売
その他事業	無線LANサービス、無線呼出（「クイックキャスト」）サービス 等

※ 1. 2005年度 第1四半期から「クイックキャスト」事業を「その他事業」へ、国際電話サービスを「その他事業」から「携帯電話事業」へ、それぞれ変更しています。
2. 無線呼出（「クイックキャスト」）サービスは2007年3月31日をもって、また、PHSサービスは2007年度第3四半期を目途に、それぞれサービスを終了することとしました。



ドコモ各社

（株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ
（株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ北海道
（株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ東北
（株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ東海
（株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ北陸
（株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ関西
（株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ中国
（株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ四国
（株）エヌ・ティ・ティ・ドコモ九州

業務委託型子会社29社

ドコモ・サービス（株）
ドコモサービス北海道（株）
ドコモサービス東北（株）
ドコモサービス東海（株）
ドコモサービス北陸（株）
ドコモ・サービス関西（株）
ドコモサービス中国（株）
ドコモサービス四国（株）
ドコモサービス九州（株）
ドコモエンジニアリング（株）
ドコモエンジニアリング北海道（株）
ドコモエンジニアリング東北（株）
ドコモエンジニアリング東海（株）
ドコモエンジニアリング北陸（株）
ドコモ・エンジニアリング関西（株）
ドコモエンジニアリング中国（株）
ドコモエンジニアリング四国（株）
ドコモエンジニアリング九州（株）
ドコモ・モバイル（株）
ドコモモバイル北海道（株）
ドコモモバイル東海（株）
ドコモ・モバイルメディア関西（株）
ドコモモバイル中国（株）
ドコモ・サポート（株）
ドコモ・システムズ（株）
ドコモ・センツウ（株）
ドコモ・テクノロジ（株）
ドコモ・ビジネスネット（株）
ドコモアイ九州（株）

その他子会社62社
関連会社13社

お問い合わせ先

株式会社NTTドコモ　社会環境推進部
〒100-6150
東京都千代田区永田町二丁目11番1号　山王パークタワー
Tel　03-5156-1440　Fax　03-5156-0301
E-mail　csr@nttdocomo.co.jp

CSR報告書ホームページ
http://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/report/

▌「FOMA／フォーマ」「mova／ムーバ」「iモード」「クイックキャスト」「ハーティスタイル」「ドライブモード」「おサイフケータイ」「電話帳お預りサービス」「おまかせロック」は登録商標です。
▌「eビリング」「イマドコサーチ」「キッズ iモード」「キッズ iモード プラス」は商標です。
▌ Felica はソニー株式会社が開発した非接触ICカードの技術方式です。
▌ Felica はソニー株式会社の登録商標です。
▌本冊子掲載の会社名、商品名、サービス名は各社の商標または登録商標です。このCSR報告書は、古紙100%の再生紙を利用し、大豆油インキと水なし印刷で制作しています。

R100 古紙配合率100%再生紙を使用しています。
PRINTED WITH SOY INK Trademark of American Soybean Association
Waterless Printing. Naturally.

TOP COMMITMENT

携帯電話の無限の可能性を開拓し続けると同時に、携帯電話を取り巻く社会問題にも真摯に取り組みます

無限に広がる携帯電話の可能性

携帯電話は、日々進化しています。機能がグレードアップし、ネットワークに接続するスピードが速くなり、おサイフケータイのような決済機能も付加されるなど、どんどん新しいことができるようになってきています。これからも、さらにいろいろな機能が加わっていくことが想定されます。こんなに小さな携帯端末にこれほど多くの機能が詰め込まれている例は、世界でも類をみません。

来るべきユビキタス社会では、携帯電話によるコミュニケーションに「いつでも、どこでも、誰でも、何でも」が求められます。「何でも」に対応することは容易ではありませんが、社会のニーズに合わせた機能の多様化に取り組んでいます。従来は、「いつでも、どこでも、誰とでも」が携帯電話によるコミュニケーションの目指す姿でしたが、すでに次の段階として「誰とでも」から「誰でも」への移行を意識しています。高齢の方も、障がいのある方も、そして健常者も、あらゆる人が携帯電話の便利さの恩恵を受けられるようにしよう、という意図です。変化の激しいモバイル社会の将来がどのような姿になるのかを描き出すために、モバイル社会研究所から「モバイル社会2030年ビジョン」を発表しました。

これと同時に、携帯電話は音声中心のコミュニケーションから多機能な製品に変化しており、携帯電話が社会と関わる範囲も広がっています。それだけに、携帯電話事業者としての社会的責任を今まで以上により強く意識していかなければならないと思っています。

CSRの重点課題について グループ全体で活動を推進

特に力を入れて取り組む重点課題を定め、具体的な活動を推進しています。「日々の信頼性の高いサービスの提供だけでなく、災害発生時における迅速で確実な復旧によるライフラインの確保とiモード災害用伝言板サービスなどによる対応」「有害サイトや携帯電話を利用した犯罪、マナー問題などの社会問題への対応とセキュリティ対策」「すべての人が使いやすい商品・サービスの提供、誰もが利用しやすい店舗の展開など、ユニバーサルデザインの推進」「本業を通じた社会全体のCO_2排出量の削減、使用済み携帯電話のリサイクル推進による廃棄物削減などの地球環境保全への取り組み」の各課題です。

取り組むべき課題は明確になりましたが、問題はそれをどう実行し、具体化していくかです。2006年はグループ全体が足並みをそろえ、グループ社員が一体となり、これらの重点課題を中心にCSRに取り組んでいく年だと考えています。まずはCSRの重要性を社員一人ひとりが認識し、毎日の仕事に結びつけることです。各課題に真剣に取り組み、一つひとつ解決して実績を積み上げていくことです。

携帯電話を取り巻く社会問題をなくしたい

携帯電話の普及や多機能化により便利さが増す一方で、マナーの問題や犯罪での使用、有害サイトによる青少年への悪影響などのいろいろな課題も生じています。新しいコミュニケーションツールとしてさまざまな可能性を提供すると同時に、対応すべき多くの問題があることを我々自身が忘れてはなりません。個人的にも一番懸念しているのが青少年への悪影響です。ここ数年間は、まず、これらの携帯電話にまつわる社会的な問題の解決に全力を注いでいかなければと考えています。我々にできることは携帯電話のマイナス面を消すことです。携帯電話の機能向上により対応する、モラル向上のためのキャンペーンを行なう、法律の制定を働きかけるなど、ハード・ソフトの両面からこの社会問題に対して、あらゆる方法で徹底して取り組んでいかなければなりません。

この一環として小中学校や地域コミュニティ団体を対象に正しいマナーやトラブルの回避策を伝え、安心して携帯電話を利用していただくことを目的とした「ケータイ安全教室」を実施しています。2006年度は全国で1,000回開催する予定です。もっともっと拡大し、効率的に実施する方法も検討していきたいと思っています。

地域コミュニティ再生へのサポート

近年、残念なことに、子どもの安全が脅かされる非常に不安な社会になってしまっています。根本的には、子どもの安全が確保できない社会自体を変えていく必要があると考えます。ドコモでは子どもたちの安全を守る手段として、防犯ブザー機能付き携帯電話や、子どもの居場所を確認できるサービスを提供しています。これからも携帯電話にできることを考えながら子どもの安心・安全や健全な社会づくりをお手伝いしていきたいと思います。

また、例えば地域のコミュニティをどう取り戻していくかという課題について、携帯電話は、連絡手段の一つとしてとても便利です。今後も地域コミュニティの再生をサポートするツールとしてお使いいただけるのではないかと思っています。

ワンセグ対応携帯電話に地震情報を配信

携帯電話は災害対策にも大きな役割を果たせると考えています。災害時に電気の供給が止まりご家庭のテレビが見られなくなっても、ワンセグ対応の携帯電話ならテレビ放送を受信し、情報を受けられますから、災害時の情報取得手段として非常に有効です。現在、関連省庁において、災害に対する取り組み実験が行なわれておりますが、ドコモもこうした取り組

みに協力しております。

この他にも、すでに開始しているiモード災害用伝言板サービスの機能を拡充することなどにより、災害時にもお客さまに便利に安心して使っていただけるよう、取り組みを進めています。

人と環境にやさしい携帯電話を開発

身体の不自由な方にも携帯電話の便利さを実感していただくことができるよう、ドコモショップでも携帯電話そのものにも、お客さま応対においても工夫を重ねてきました。例えばドコモショップでは、サービス介助士の配置や、手話をお使いになるお客さまも利用しやすいようなテレビ電話による応対などのさまざまな取り組みを進めています。携帯電話については2005年度に、ユニバーサルデザインの考え方に基づき新しいモデルを世の中に提案するべく、試作機を作りました。特別な電話端末をつくるのではなく、皆様が使っている携帯電話に誰でもが使いやすい機能を取り入れていくのかがポイントです。

環境負荷の低減にも積極的に取り組んできました。通信業界にとっての最大の課題は電力使用量の削減です。通信設備による使用量が非常に多いため、通信設備メーカーとともに省電力化に取り組んできましたが、地球温暖化防止に向けて、今後さらに進める必要があります。携帯電話については、FOMA端末用のマイクロ燃料電池や、太陽電池による携帯電話の開発を行なっています。2005年度には、ケナフ繊維強化バイオプラスチックを使用した「エコケータイ」も発売しました。コストなどの課題を克服しながら、できるだけ環境配慮型製品となるよう、チャレンジしていきます。

また、使用済み携帯電話の回収・リサイクルも取り組むべき大きな課題です。携帯電話にはさまざまな希少金属が含まれるため、回収して資源の有効利用に努めています。また、携帯電話がゴミとして捨てられている現状もあることから、これからも回収に向けた努力をしていきます。お客さまには、不要になった携帯電話を回収拠点にお持ちいただくよう、引き続きご理解とご協力を呼びかけていきたいと思っています。

誇りを持ち、
いきいき働くことができる会社に

CSR活動は、社員がいきいき働くことにもつながってくると考えています。特に変化の激しい社会の中で、性別や国籍、年齢など人材の多様性を活かしていくことは会社にとってますます重要となってきています。ドコモでは多様性（ダイバーシティ）推進の一つの試みとして、女性の活用をさらに積極的に進めていきたいと思っています。そのためNTTドコモでは2006年7月に人事部門の中にダイバーシティ推進室を設置しました。まずは現状を十分に調査し、今後どんな制度や風土が必要かを考えていきます。女性だけでなく、働いている人全員に、そしてこれから働いてくれる人に「本当にこの会社で働いていてよかった」と思ってもらえることが最終的な目標です。そのためみんなで知恵を出し合って、もっともっと働きやすい会社を目指していきたいと思います。

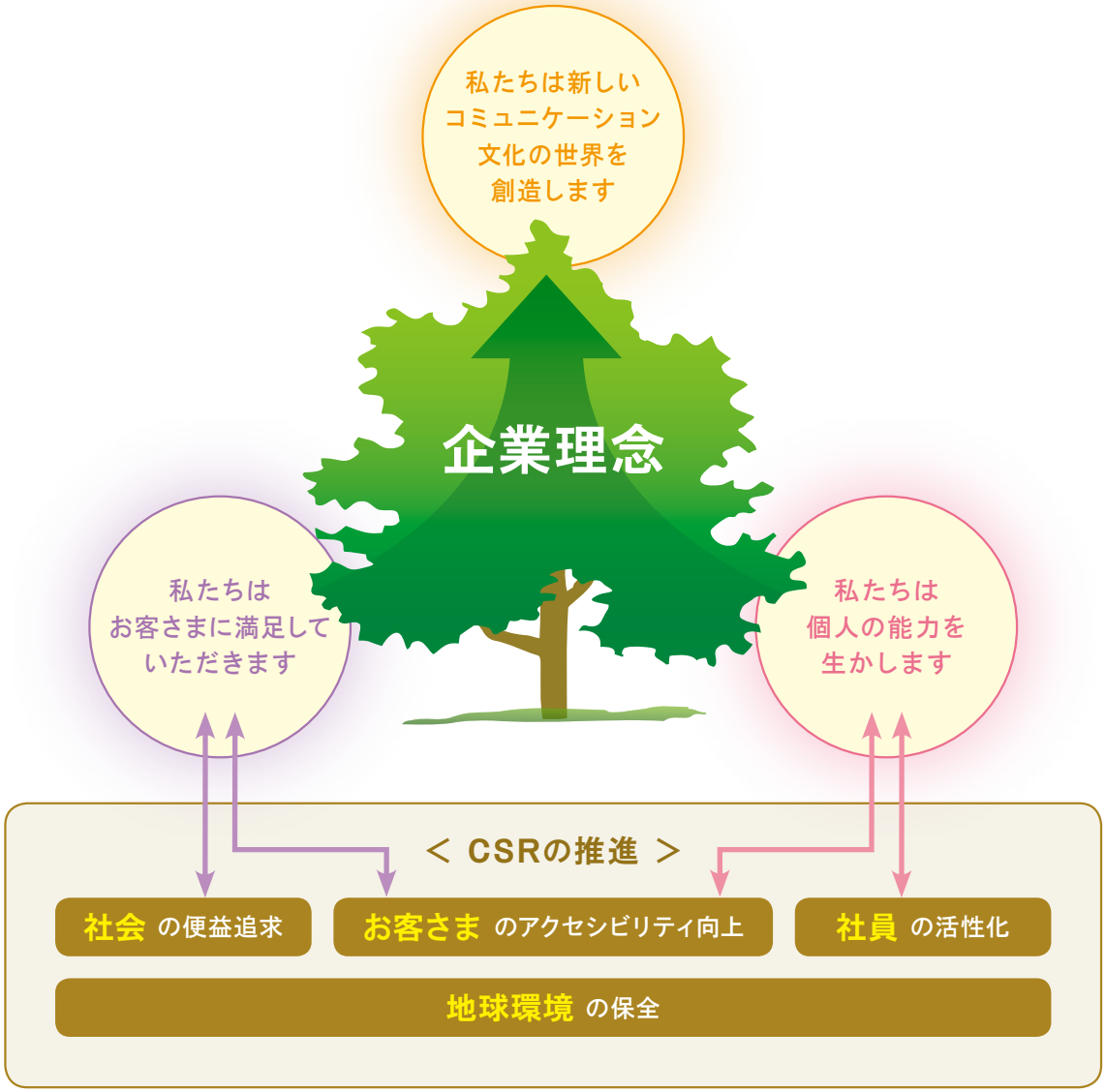
社員を核としながら、社会の皆様との対話も積極的に行ない、今も、そして、これからも社会に役立ち、社会からも信頼される企業となるよう、日々の活動を着実に進めていきます。

株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ
代表取締役社長

中村維夫

人とつながり、社会とつながり、地球とつながる私たち

ドコモグループは社会と共生し、事業活動そのものを
誠実に推進することにより社会へ貢献いたします。
事業の正の側面をより一層充実させるとともに、負の側面を極力払しょくし、
社会から見た価値を高めていきます。
このような取り組みを通して社員が誇りを持てる企業となり、
あらゆるステークホルダーの皆様からコーポレートレピュテーションを得ることで
企業活動が持続可能となると考えています。



社会との対話

ドコモがCSRの重点課題として掲げる「災害・安全対策」「社会問題への対応」「ユニバーサルデザインの推進」「地球環境保全への取り組み」各分野の専門家の方をお招きして、「ドコモグループに期待するCSRとは」をテーマにご意見をいただきました。（2006年3月8日）

＊なお、この後に続きます特集は、皆様よりいただきましたご意見にお答えするかたちで構成されています。あわせてご覧ください。

ドコモは、信頼される企業になるために社会との対話を重視します。

災害・安全対策

松井：「i モード災害用伝言板サービス」は、災害時の対策として有効な手段の一つだと思います。ただ、利用が集中したときにつながらないといった課題に対しての対策も重要だと考えます。また、防災関係者にとって夢だったワンセグに関しては、災害警報の自動受信など非常時に対応する機能の付加をぜひともお願いしたいです。災害対策においては、ハードが担う役割は大きいと思います。なお、ドコモがこれからモバイルプラットフォームとしてどんな事業展開をされるのか、大変に興味を持っています。

社会問題への対応

下田：携帯電話は自動車のようなモノ的商品でなく、情報メディアという商品です。このメディア商品が抱える問題には、子どもに与える影響はどうかといった問題があります。今のままだと子どもの世界の中で、携帯電話の悪い使い方が増えてしまいます。子どもが上手に携帯電話を使うことによって良い影響を与えるように、管理・指導する必要があります。そして、ユーザーは子どもでも、カスタマーは保護者である、という視点を持っていただきたい。ドコモはリーディングカンパニーとしてイニシアチブをとってきたのですから、携帯電話が子どもに与える影響についてもリーダーシップをとってほしいと思います。しかし一社で解決することは無理ですから、地域の人がやろうとしていることへの支援を考え、社会の皆さんと一緒に解決するという明確な姿勢を示していただきたいと思います。

ご参加いただいた皆様

広島経済大学
経済学部メディア
ビジネス学科　教授
松井 一洋 氏

群馬大学
社会情報学部大学院
教授
下田 博次 氏

ユニバーサルデザイン
生活者ネットワーク
事務局長
大矢野 由美子 氏

特定非営利活動法人
環境エネルギー
政策研究所　所長
飯田 哲也 氏

ジャーナリスト・
環境カウンセラー
崎田 裕子 氏

ユニバーサルデザインの推進

大矢野：ITによる情報化の進展は、一方で使いこなせない、取り残されている人々を生み出しました。携帯電話におけるユニバーサルデザインの役割とは、単に「使いやすいもの」「使いやすい端末」「便利な多機能」といった利便性を追求するだけでなく、地域や立場や時間を超えたコミュニケーションのあり方を広げるものだと思っています。例えば、年老いた祖父母との会話を手助けするもの、国籍・言語が違う人でも使えるものなど、新しいコミュニケーションの役割を、携帯電話が果たせたらよいですね。そういう意味を含めて、ドコモがユニバーサルデザインをどう考えていくかを期待したいと思います。

地球環境保全への取り組み

飯田：国際政治では、2020年に20～30%まで再生可能エネルギーを普及させることが議論されています。ドコモは、クリーンエネルギーとして風力発電や太陽光発電を自社に導入されていますね。太陽光と風力、バイオマスのような再生可能エネルギーを、今後地域のエネルギーシステムとして構想し、もっとリアルに取り組んでいただきたいと思います。具体的には、太陽光、風力発電を自社で持つ方法だけでなく、グリーン電力・価値を購入すれば、再生可能エネルギーの使用量がより

高い数値になり、環境に貢献できます。
また、地球温暖化と自然エネルギーに関するiモードメニューをつくるなど、環境関連のコンテンツを拡充させることで、社会全体のグリーン化につながると思います。

モバイル社会の将来を考える

崎田：情報は自分の立場や興味によるタテ型社会にはすぐ伝わります。情報をヨコにつなぐのがネットワーク社会であり、携帯電話のようなコミュニケーションツールは、これからもっと大事な役割を果たすと思います。ビジョンにおいても「人と情報をつないで利便性を確保する」ところでとどまらず、その先にある「イキイキとした暮らしや、地域、社会をつくる」というところまで言及し、持続可能な社会をつくる大切な担い手になっていただきたいです。社会的責任を、本業そのものできちんと果たしていくのだと言い切っていただければと思います。

社会との対話 を受けて

このたび、各分野の専門家の方をお招きし、弊社におけるCSR活動の重要な課題について、示唆に富む貴重なご意見をいただきました。

私どもにとって、ステークホルダーの皆様とのコミュニケーションの充実を図ることは、今後ますます重要になると考えています。いただいたご意見は、真摯に受け止め、今後も社会と共生し、本業を通じた誠実な取り組みを着実に進めていきます。

NTTドコモ　執行役員　社会環境推進部長
井手 明子

信頼性の高いサービスの提供

～災害・安全対策～

ドコモは、安定した通信ネットワークを提供できるよう、24時間・365日体制で、移動通信設備を監視制御しています。また、災害発生時には、迅速で確実な復旧によって、ライフラインを確保します。

災害・安全対策に対する考え方

携帯電話は人々の生活に欠かせない重要な情報インフラを担っており、地震などの災害時には、重要な役割を果たすことが期待されています。ドコモは、「システムとしての信頼性向上」「重要通信の確保」「通信サービスの早期復旧」の災害対策3原則を掲げ、災害に強い通信ネットワークの構築を図るとともに、ネットワークの安全性と信頼性の向上に努めています。また、社会的に関心が高まっている首都直下型地震への対応は、会社としての機能をいかに保ち、事業を継続するかという企業継続運営（BCP*）の課題とあわせて重要な課題と捉えています。現在は、国政レベルの協議会等を通じ、さまざまな企業と連携しながら対応策を検討しています。

＊BCP（Business Continuity Plan）　事業継続計画

ドコモの災害対策

サービスを通じての安全の確保

災害時は、多くの方々が被災地への安否確認に携帯電話を利用するため、つながりにくい輻輳（ふくそう）という状態になります。このような事態に備え、ドコモでは、インターネットを通じてどこからでも、被災地周辺の方々が登録した安否情報を確認できる「ｉモード災害用伝言板サービス」を提供し、積極的にご利用を呼びかけると同時に、「NTT災害用伝言ダイヤル（171）」のトーキーガイダンスも導入し、ご利用を呼びかけ、通話集中の回避を行なっています。

新潟県中越地震からの教訓

2004年の新潟県中越地震では、想定以上の被害によって、移動電源車が入れないなどの問題が発生し、基地局設備に多大な影響が出ました。結果的に、基地局と交換局を結ぶ送電ケーブルの断線や停電が多数発生し、サービスの中断・停止が起こってしまいました。この被災を教訓に、山間部でも迅速に対応できるポータブル発動発電機や、FOMAに対応した可搬型移動無線基地局車の増配備を行なっています。また、長期となる停電への対応や全国からのバックアップ体制等、さまざまな検証を実施し災害時の通信インフラ確保に取り組んでいます。

電気通信設備の耐震対策

ネットワークの生命線である電気通信設備を収容する建物には、「制震構造」と「免震構造」を採用しています。サーバーやルータなどの汎用機器の設置には耐震基準を策定。部分的にネットワークの打撃を受けても通信自体が麻痺しないように、伝送路のループ化や多ルート化、交換機の複数分散設置などの対策も講じています。

新しいサービスによる災害・安全対策

災害時におけるワンセグの活用

2006年4月、移動体向けの地上デジタル放送「ワンセグ」がスタートしました。ワンセグは、放送局が移動体向けに放送するサービスで、携帯電話でも受信できます。ドコモでは、2006年3月にワンセグ受信が可能な機種P901ｉTVを発売しました。このワンセグを受信できる携帯電話は、災害時において有効に利用できる可能性を持っています。現在、総務省では、ワンセグについてのさまざまな研究が行なわれており、ドコモグループも参加しています。

FOMA P901iTV

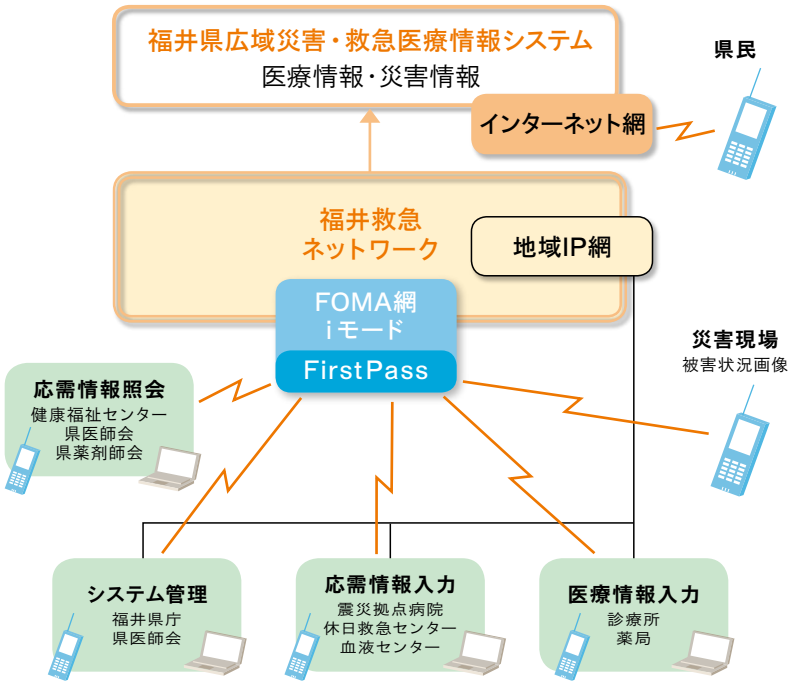
安全で信頼性の高いデータ通信サービスの提供
（福井県様：広域災害・救急医療情報システムでのFOMA＆FirstPass導入事例）

福井県では、2005年から広域災害・救急医療情報システム改善の一環として、官公庁で初めてFOMA＆FirstPass＊を導入しました。個人情報保護の観点から持ち運びの難しかった医療情報も、災害現場などどこへでも持ち運びのできるFOMAと、低コスト・高セキュリティな機能を持ち合わせたFirstPassのサービスにより、安全で信頼性の高いデータ通信が可能となりました。

＊ FirstPass

従来のID＋パスワード認証に代えて、「PKI（公開鍵暗号基盤）」というインターネット標準技術を使うことで、わずらわしい入力が省け、安全で信頼性の高いデータ通信が可能となる機能。

FOMA＆FirstPassを使った
広域災害・救急医療システム構成図



更なる防災ネットワークの向上を図ります

実際に災害が起きたときには、ドコモだけでなく、NTTグループ、行政各機関などとのスムーズな連携が要求されます。ドコモグループでは毎年、大規模な総合防災訓練をはじめ、各社や支店ごとでも防災訓練を実施しているほか、外部機関の訓練にも協力しています。移動基地局や人員の配備は適切か、内外の連絡体制に不備はないか、通信ネットワークが十分機能するかなど、訓練を通して再検証を重ね、改善や拡充につなげていきます。

NTTドコモ
ネットワークテクニカル
オペレーションセンター
災害対策室
災害対策担当課長
浅川 正人

安心なケータイの実現に向けて

～社会問題への対応～

携帯電話は、今や世の中を支える重要なインフラを担うようになりました。しかし一方では、携帯電話を悪用した問題が起きています。ドコモは、問題解決を社会的使命の一つと捉え、多角的な取り組みを継続していきます。

携帯電話を取り巻く社会問題に対する考え方

携帯電話を悪用した迷惑メールや架空請求メール、あるいは出会い系サイトなどの有害サイトを介して起きる犯罪など、携帯電話の社会的な問題に対しての不安はいまだ解消されていません。ドコモは、こうした問題の解決を社会的使命と位置付け、安心して携帯電話をご利用いただける世の中を目指して、さまざまな施策を実行していきます。また、最近ではおサイフケータイや、ケータイクレジットといった新サービスの提供にともない、お客さまにより安全に、安心してご利用いただけるよう更なるセキュリティ対策の推進にも取り組んでいます。

ドコモ「あんしん」ミッション

ドコモは「便利」を生み出してきた想像力と実現力を総動員して、「不安を安心に変えていく」という大切なテーマに正面から取り組んでいます。ドコモ「あんしん」ミッションを社会的使命として捉え「みんなが、安心を、携帯できる世の中へ。」をスローガンにさまざまな施策やサービス等の充実を図っていきます。

ドコモ「あんしん」ミッションとは

- プライバシー保護
- マナーへの更なる取り組み
- ユニバーサルデザインへの取り組み
- 犯罪対策
- 故障・紛失時のサポート
- 子どもへの配慮と保護
- 無線でのソフトウェア更新
- 環境への配慮
- 災害への備え

ドコモ「あんしん」ミッション
みんなが、安心を、携帯できる世の中へ。

安心と安全を提供する取り組み

メディアリテラシー教育

子どもの携帯電話利用が増える一方で、携帯電話に関する犯罪被害や料金面への保護者の不安が高まっています。ドコモは、子どものトラブル回避の知識や利用時のマナーの内容を含む「メディアリテラシー教育」を率先して行なっています。

➡ 子どもへのリテラシー教育については、13ページをご覧ください。

セキュリティ対策

おサイフケータイやケータイクレジットなど、携帯電話の高機能化にともない、セキュリティ対策の重要性が高まっています。ドコモでは携帯電話の紛失・盗難対策として、第三者の不正使用を防ぐために「暗証番号」の設定や、顔や指紋などの体の特徴によって確認を行なう最新のバイオ認証を採用しています。また、大事な電話帳データをいつでもネットワーク上に保存できる「電話帳お預かりサービス」、お電話いただくだけで電話帳などの個人データやICカード機能（おサイフケータイ）を遠隔でロックできる「おまかせロック」などセキュリティサービスを積極的に提供しています。

迷惑メール対策

1999年のiモードサービス開始後、2001年には迷惑メールが社会的問題となりました。ドコモは、「送信させない」、「宛先不明メールはドコモでブロックする」、「受け取らない機能を提供する」の3本柱で対策強化を継続した結果、迷惑メールに関するお問い合わせ数は、ピーク時に比べて約97%減少しました。2005年3月に同業各社と国内主要プロバイダとともに「迷惑メール対策グループ（JEAG）」を創設し、統一した技術やポリシーの導入を進めています。

マナー対策

病院や電車内、学校、飛行機、レストランや映画館など、公共の場ではそれぞれに携帯電話を利用するときのマナーがあります。時には携帯電話使用の自粛や、カメラ使用時のプライバシーへの配慮が必要です。ドコモは、テレビCM、カタログ、小冊子、ホームページなどを通じて、携帯電話使用におけるマナーの向上を継続的に呼びかけています。また運転中や携帯電話の利用を控えたい公共の場所などでは、ガイダンスで応答する「公共モード」を提供しています。

電波の安全性について

携帯電話の電波が人体に与える影響については、総務省やWHO（世界保健機関）が50年以上、調査研究を実施しています。その結果に基づいて、国は「電波防護指針」を策定しており、ドコモはこの指針を順守して基地局を運用するとともに、携帯電話端末についても指針値を満たしていることを確認しています。なお、医用電気機器への影響に関しても指針が策定されており、これら電波の安全性に関する情報は、取扱説明書やホームページで公開しています。また、携帯電話電波の生体への影響に関する研究にも取り組み、2002年からはほかの携帯電話事業者と共同での検討も進め、細胞レベルの実験に関する中間結果を報道発表しました。さらに、医用電気機器をはじめとする電子機器への影響について関連団体が実施する調査・研究にも積極的に協力し、国の指針策定や規制化に寄与しています。

細胞レベルの実験の様子

社員全員が“あんしん”について高い意識を持つことが重要です

NTTドコモ
プロダクト＆サービス本部
コンテンツ＆カスタマ部
西 康裕
中山 まゆみ

私たちは、お客さまに「ドコモのケータイ＝あんしん」を伝えていくために、まず社員の高い意識が必要だと考えています。そのため、支店やドコモショップに啓発活動を実施しています。その結果、徐々にドコモの姿勢がお客さまに伝わり「ドコモのケータイ＝あんしん」というお客さまの認識も上がってきています。この取り組みは、決して一過性のものではなく、地道に取り組み続けていくべきものです。私たちはこれからも、お客さまの不安を安心に変えていけるように努めていきます。

子どもたちの未来のために

～社会問題への対応～

子どもたちにも保護者の方々にも安心して携帯電話をご利用いただけるように、サービスを通じてさまざまな安全対策を強化するとともに、正しい利用方法を学べる機会を提供していきます。

子どもたちのケータイ利用に対する考え方

近年、子どもが被害者となる凶悪な事件が相次ぐ社会背景もあり、携帯電話を活用した子どもを守る取り組みへの期待が高まっています。また、メディアの進化で簡単に手に入る多様な情報は、精神的な成長途上にある子どもにとっては大変影響力のあるものと認識しています。

ドコモでは、未来を担う子どもたちのために、ケータイ安全教室や子ども向け冊子の発行、子ども向けホームページなどの提供により啓発活動を行なっています。ドコモは、子どもが心身ともに健全な成長ができるような環境づくりへ向けて、保護者や地域社会とともに積極的に取り組んでいきます。

正しいケータイ知識を子どもたちへ

子どもを守り、正しい知識を伝えるために

子どもたちが安全に携帯電話を利用するためには、利用時のマナーやトラブルを回避する知識を子どもたち自身が学習することが不可欠です。社会生活に欠かせない知識や規則を、家庭、学校、地域社会の大人が教えるのと同様に、携帯電話についても社会全体で教育していく必要があると考えています。

子ども向けの啓発ツール

携帯電話のつながる仕組みやマナーを子ども向けに分かりやすく紹介している「ケータイなぞとき探偵団」や、家族みんなで安心して携帯電話を使うための機能やサービスを紹介する「ドコモあんしんガイド」などの啓発冊子を発行しています。また、子ども向けのホームページ「モバイルひろば」を開設しており、携帯電話の使用時のルールやマナーを分かりやすく紹介しています。

ケータイ安全教室

不安を安心に変えていく社会づくりを目指し、ドコモ「あんしん」ミッションを展開しています。その取り組みの一つとして、子どもの携帯電話利用における「安心・安全」の推進、青少年保護に対する社会的責任を目的に、携帯電話を正しく安全に使うための知識やマナーなどを子どもたちに教える「ケータイ安全教室」を実施しています。

2005年度は、小学校・中学校・高等学校及び地域コミュニティなどの団体を対象に全国で約600回実施しました。2006年度はドコモ全体で名称・授業内容等を統一し、学校及び団体等で約1,000回開催する予定です。

ケータイ安全教室の様子

子どもたちの安全を守るために

キッズケータイ

2006年3月、「子どもへの配慮と保護」をコンセプトにした、キッズケータイ「FOMA SA800i」を発売しました。危険に遭遇した子どもが防犯ブザーを鳴らすと、登録した保護者の携帯電話へ緊急通報される「防犯ブザー機能」、GPSにより子どもの居場所が確認できる「イマドコサーチ」サービスや、電源が切られるとその場所が通知される仕組みなど、保護者側の安心感や利便性はもちろんのこと、子どもの安全をサポートする豊富な機能が搭載されています。このほかにも、第三者が故意に電池を外すことを防ぐための「バッテリーロック」、最大5件の連絡先に簡単な操作で電話やメールができる「直デン機能」なども備えています。

FOMA SA800i

イマドコサーチ

GPSを利用した精度の高い位置情報により、保護者がiモードやパソコンから子どもの居場所を地図画面で確認できるサービスです。また、GPS対応携帯電話ではなくても、子どもの携帯電話がFOMAであればおおよその位置を確認することができます。

イマドコサーチの画面
(C) ZENRIN CO.,LTD2006

キッズ iモードとキッズ iモードプラス

「キッズ iモード」は、iモードメニューサイト以外へのアクセスを制限するので子どもが出会い系サイトなどによる被害に遭うことを防ぎます。FOMAで「キッズ iモード」をお申し込みいただくと、通常のiメニューの代わりに、子ども向けの安心で楽しいコンテンツが掲載された「キッズ iメニュー」が表示されます。また、「キッズ iモードプラス」では、iメニューサイトに加え、出会い系・ギャンブル系を除いた一般サイトの閲覧が可能です。

ケータイ安全教室は相手への思いやりが基本です

2004年7月のケータイ安全教室開始以来、ドコモ北海道での参加者は2万人を超えました。受講層も教育委員会やPTAへと広がり、安全への関心の高さを実感しています。保護者の思いは「安全のために持たせたい」「トラブルに遭うから持たせたくない」と賛否両論ですが「マナーや家庭でのルールの大切さを学べて良かった」などの声をいただき、「安心して心豊かな子どもを育てたい」と願う気持ちは皆同じと感じました。今後もケータイ安全教室を通じて、「相手への思いやりがマナーの基本」であることを伝えてまいります。

ドコモ北海道
総務部
社会環境室主査
田中 眞澄

特集 3

一人ひとりのお客さまのために

～ユニバーサルデザインの推進～

ドコモは、ユニバーサルデザインを「みんなが使いやすいこと」と考え、携帯電話の開発に着手。
利用者の方に合わせてカスタマイズできる「2画面ユニバーサルデザイン携帯電話試作機」を完成しました。

ドコモ・ハーティスタイル

ドコモは、すべての人が使いやすい製品・サービスを追求していくというユニバーサルデザインの考え方に基づき、ドコモ・ハーティスタイルの活動を展開しています。これは、ユニバーサルデザインに配慮した「製品・サービスの開発」、手話サポートなど「お客さま窓口の充実」、点字の取扱説明書の発行など「支援施策の実施」という3本の柱からなっています。一人ひとりのニーズに応えて自由なコミュニケーションの可能性を追求し、より多くの人の幸せ・喜びのある暮らしのサポートとなるよう、製品の企画からお客さま窓口までが一体となった活動を展開しています。

ユニバーサルデザイン携帯電話の開発

2画面携帯との出会い

「これはドコモが考えるユニバーサルデザインにぴったりだ」―。2004年10月、三菱電機様の研究所の先行開発案件の紹介で、NTTドコモプロダクト部のメンバーは目を輝かせました。それは通常は操作ボタンのある部分も画面になっている「2画面携帯」のアイデアでした。下の画面には好みに応じた数や種類のボタンを表示でき、タッチパネルで画面上のボタンを押して操作するものです。この日から、NTTドコモと三菱電機様の二人三脚でのユニバーサルデザイン携帯電話の開発が始まりました。

誰もが使いやすく、洗練されたものを

当初NTTドコモは、障がいのある方のための携帯端末を開発しようと考えていました。しかし検討を進めるうち、障がいのある方だけでなく、誰もが使いやすい携帯電話が必要との結論に至り、ユニバーサルデザイン携帯に開発の方向を転換しました。「今まで携帯電話を使えなかった人が使えるようになること。これまで使っていた人は、より使いやすくなること。それでいて、洗練されたデザインであること」というコンセプトで開発を進めました。

2画面ユニバーサルデザイン携帯電話の完成に向けて

通常は、開発に着手してから1年～1年半で商品化できるところを、このユニバーサルデザイン携帯電話では、試作品の製作だけで1年という長い時間をかけ、両者で議論を重ねながら納得のいくものをつくり上げていきました。三菱電機様は試作品の完成後、障がい者団体や病院などに出向いて利用者の方に使い勝手を試してもらい、改良を重ねました。完成した2画面ユニバーサルデザイン携帯電話は、利用者の方のニーズに合わせたカスタマイズが可能です。例えば携帯電話初心者は「お母さん」「お父さん」「○○ちゃん」など、いつも電話をかける相手の名前をボタンにして画面に表示し、ワンタッチで電話をかけることができます。使い慣れた方はタッチパネルに普段使っている携帯電話と同じ十字キーとテンキーを表示させ、操作できる上、「リダイヤル」「メールの受信箱」など、よく使う機能だけをボタンにして表示することもできます。また、表示ボタンの種類はいつでも変更できます。あわせて、外付けのスイッチを使えば、上肢に障がいのある方でも操作できるなど、「みんなが使いやすい」を目指しています。この2画面ユニバーサルデザイン携帯電話は、商品化を目指して企画・検討を推進しています。

大きなやりがいと重い責任を感じています

開発の依頼を受けたとき、大きな可能性はあるが商品化するのは簡単ではないと思いました。モバイル機器でタッチパネルを指で操作するもの自体がこれまであまりなかったので、ゼロからのスタートとなりました。私は長年ソフトの開発に携わってきたのですが、携帯電話のソフトの開発は近年、苦労するわりに製品のセールスポイントになりにくい状況です。今回はソフトが主役となるのでうれしく思っています。責任は重く、やることも膨大にありますが、ぜひ良いものをつくって、お客さまに喜んでいただきたいです。

三菱電機株式会社
モバイルターミナル製作所　開発部
技術開発課　先行技術企画担当課長
冨森 健史 様

「カスタマイズ携帯」時代の幕開け

この2画面ユニバーサルデザイン携帯電話は、従来の携帯電話の常識を覆すもので、使う人にワクワク感やうれしい驚きを与えられるのではないかと期待しています。これはユニバーサルデザインというだけでなく、まったく新しい携帯端末操作の時代の到来を告げるものでもあり、カスタマイズ携帯の重要な「はじめの一歩」です。さまざまな可能性を秘めているため、10年後には2画面携帯が主力になっていることも考えられます。この携帯電話で人生が変わった、と喜んでくださる人が一人でもいればうれしいです。

NTTドコモ
プロダクト＆サービス本部　プロダクト部
第三商品企画担当課長　廣澤 克彦

第三商品企画担当　吉田 岳人

使いやすい製品の開発

ドコモグループでは高齢の方や聴覚の不自由な方々でも携帯電話をいつでも便利にご利用いただけるよう、お客さまの声をもとに携帯電話に接続してご利用いただける、骨伝導レシーバマイク「Sound Leaf」を2006年7月に開発しました。

骨伝導レシーバマイク使用イメージ

特集 4

持続可能な地球環境を目指して

～地球環境保全への取り組み～

携帯電話の技術やサービスを追求し、便利な社会を実現するだけでなく、
持続可能で豊かな地球環境を目指して、積極的に環境負荷低減へ取り組んでいます。

地球環境保全に対する考え方

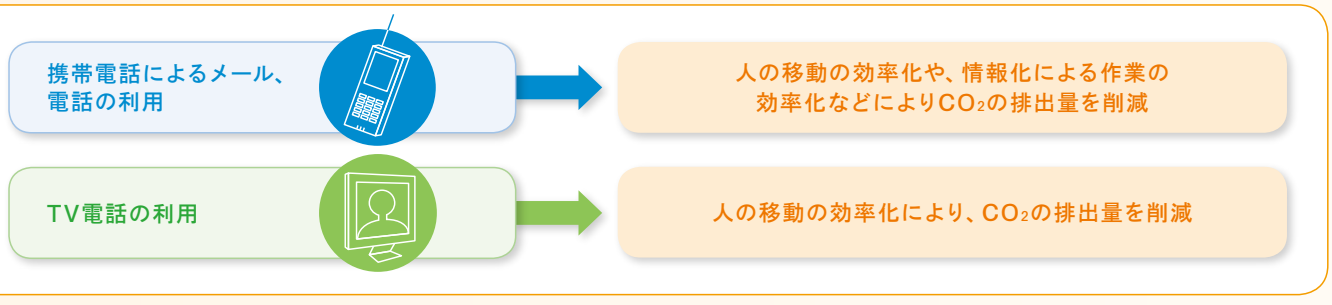
現在、世界規模で問題となっている地球の温暖化。日本においても、2005年2月に発効された京都議定書を踏まえて、さまざまな取り組みが行なわれています。そうした中でドコモでは、これまで以上に資源の節約と利用の効率化を進めています。また、ユビキタスネット社会の進展にともなう携帯電話の利用の広がりが、CO_2などの温室効果ガスの排出量削減につながるとの考えのもと、積極的な取り組みを行なっています。

ICT*を通じた環境に対する取り組み

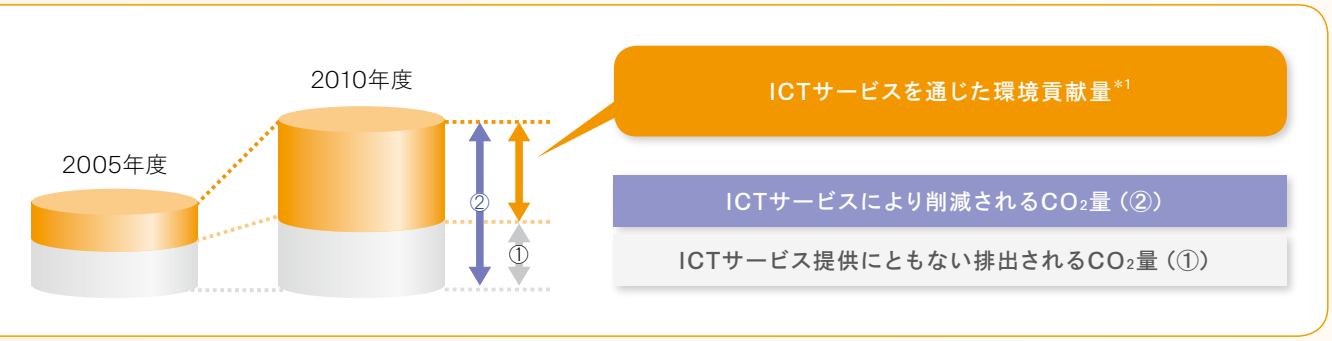
ドコモは事業活動におけるさまざまな活動の中で電力を消費し、CO_2を排出しています（①）。このように、ICTサービスの提供を通じてCO_2が排出される一方で、ICTサービスの利用を通して、従来までの人や物の移動が効率化されたり、物質が情報化されて物の生産が効率化され、CO_2の排出量を削減するといった側面（②）もあります。②は総務省の「ユビキタスネット社会の進展と環境に関する調査研究会」でも報告されたICTの利用についての考え方です。ドコモは、ICTの考え方も含め、さまざまな事業活動を通じて、社会全体の環境負荷低減に取り組んでいきます。

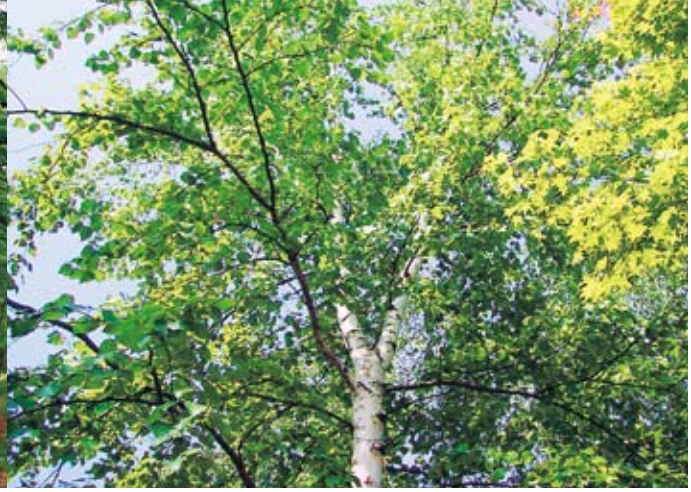
＊ICT（Information & Communication Technology）　情報通信技術

● ICTの利用事例



● ICTサービスの活用によるCO_2削減イメージ





環境中長期目標

ドコモグループは、自社で排出するCO_2量の削減とともに、ICTの考え方に基づき、環境中長期目標を定めました。お客さまや社会の効率化を通したCO_2排出量削減を目指し、積極的に取り組んでいきます。

➡ 温暖化防止対策の具体的な取り組みについては、49-50ページをご覧ください。

1. ドコモが排出するCO_2については、2010年度排出量を自然体ベースより15%削減し、117万t-CO_2以下とする。
2. ICTサービスによる、2010年度の環境貢献量[*1]を530万t-CO_2、環境貢献度[*2]を2.9とする。
（530万t-CO_2を火力発電所1基あたりの年間CO_2排出量に換算すると2.12基分に相当）

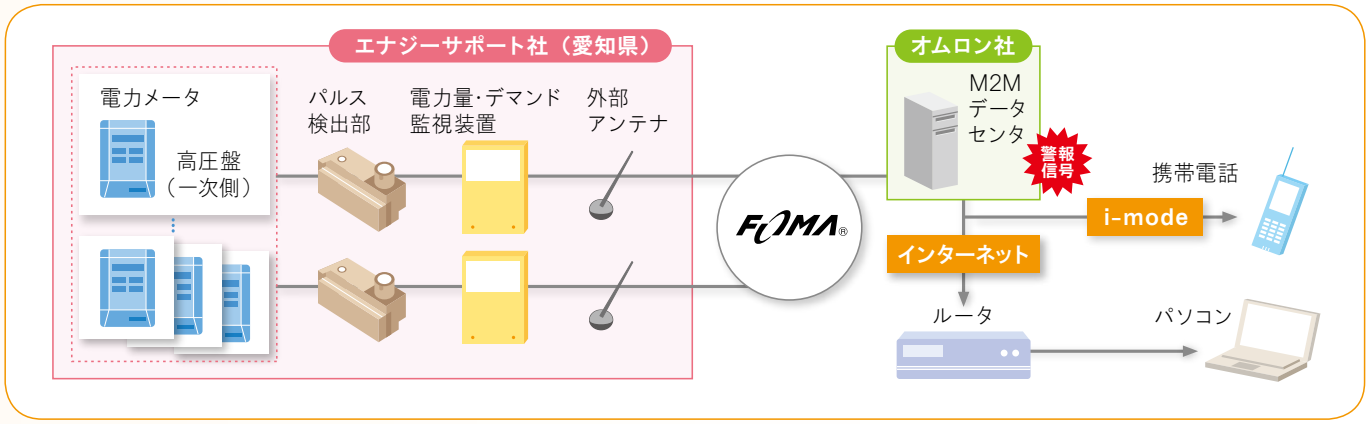
＊1 環境貢献量　ICTサービスにより削減されるCO_2量（②）－ ICTサービスの提供にともない排出されるCO_2量（①）
＊2 環境貢献度　ICTサービスにより削減されるCO_2量（②）÷ ICTサービスの提供にともない排出されるCO_2量（①）

モバイルマルチメディアを活用した環境負荷の低減

モバイルマルチメディアを活用し、環境負荷を低減する取り組みの一つが、オムロン様の「電力量&デマンド遠隔監視システム」です。事業所や工場、病院、学校などの施設に当システムを設置すると、システムが電力使用量を24時間監視。使用量の状況から、あらかじめ決めておいた目標電力量（デマンド値）の超過を事前に予測し、インターネットやiモードを使って、管理者のパソコンや携帯電話に警報メールを配信します。管理者はこれを受けて各種機器の電力使用量を調整できます。デマンド値が超過しそうな場合は、自動で機器の電源を切るなど、電力負荷を制御するよう設定することもできます。無線通信、無線センサーを使用しているため、配線が不要で設置工事が簡単にできるほか、FOMA網の採用で、通信の高速・安定化を図っています。当システムはすでに7,000ヵ所以上で導入されており、学校施設での空調のスイッチの時差起動による節電や、病院での空調、照明、ファンの時差起動による節電などの実績を誇っています。

当システムを導入されましたエナジーサポート様では、工場の消費電力量11.4万kWh/年の削減（3%の削減効果）が見込まれており、これは1年間で36.2t-CO_2の削減に値します（東京ドーム1.5個分のCO_2排出量削減に相当）。

●電力量 & デマンド遠隔監視システム



モバイル社会の未来を考える

携帯電話は、より心豊かな社会を実現するために役立つことができないか。
「モバイル社会研究所」は、利害を離れた社会科学の見地からモバイル社会の光と影に踏み込み、
将来に展望を切り開く研究・提言を発信しています。

希望ある未来のモバイル社会を目指して

近年の急速な携帯電話普及は、個人の生活にとどまらず社会レベルで大きな変化をもたらしました。ドコモグループは、この変化を真摯に曇りない眼で捉えて、影を克服し、光を正しく伸ばすために「モバイル社会研究所」を設立（2004年4月）しました。研究活動は自由独立を保ち、ビジネスにおける利害を超えて、社会科学の見地から進められています。

ワークショップやシンポジウムを開催し、活発な議論と考察を行なう「場」をつくり、その成果をホームページや印刷物を通して国内外に広く発信しています。

URL http://www.moba-ken.jp/

モバイル社会の2030年ビジョン

社会問題の解決に不可欠な将来ビジョン

「モバイル社会研究所」は、設立当初の2004年にすでに社会問題化していた迷惑メール、有害サイトを介して起きる犯罪などの社会問題を研究課題としました。しかし、研究活動を進めるにつれて、長期的な視点を持ってアプローチすることの重要性を認識するに至りました。それは、社会問題は研究すれば自動的に解消されるものではなく、人の意思によって方針が示され、行動によって解決を図るものであったからです。例えば、迷惑メール問題は、監視を厳しくすれば解消できるのか。過度の監視が、豊かで自由なコミュニケーションを妨げることにならないか。そうした本質的な表裏一体の問いかけを前にして、問題の整理と解決策の検討を行なうには「どのような将来にしたいか」という価値観が必要だったのです。

そこで2005年度は、長期的な視点で将来のビジョンを描くプロジェクトを立ち上げました。ビジョンで描くべき未来として設定したのは、今の子どもたちが社会を担う2030年頃です。次世代にどういう社会を渡していきたいか明確にすることで、今の私たちにできること、すべきことを浮き彫りにしようと考えました。

ビジョン策定ワークショップの様子

目指すは、豊かな文化的社会

未来を予測するにあたっては、日本の少子高齢化、世界的人口増加、地球温暖化や社会情勢不安など、人口構造や自然環境のバランス崩壊への危機に、さらに人間社会の混沌が加わって、楽観的な展望を持つことができなくなりつつあります。そのような現在の延長で未来を悲観することなく、次代を担う子どもたちに自分たちの将来に希望を持ってほしいと考え、モバイルコミュニケーションを基軸に困難を乗り越える道を示そうとしました。

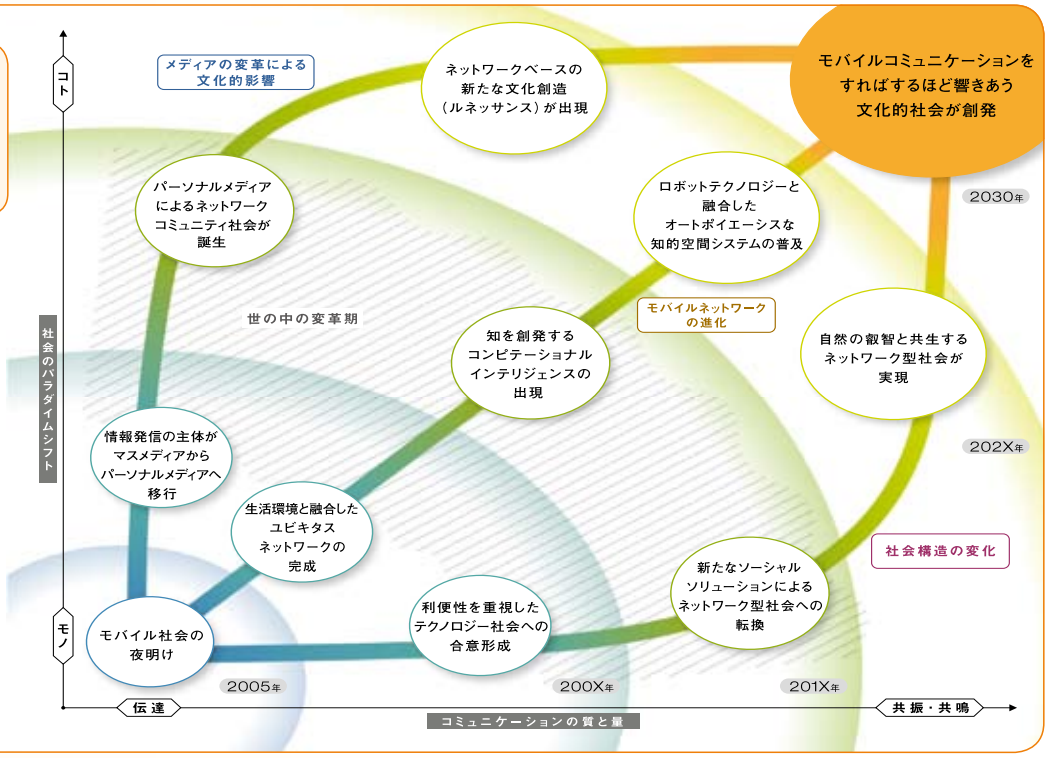
「モバイル社会2030年ビジョン」の最大の特徴はバックキャスティングです。目指すべき社会像を先に描き、現在と未来をつなぐ形でロードマップを展開しています。また、社会の多様性を内包するために多彩な分野の専門家の参画を得ました。社会とのつながり、環境との調和の中でこそ、逆に厳しい予測を乗り越えて光を手繰り寄せるアクションプランが見えてきます。

携帯電話の出現は、人を時間や場所の制約から解放し、行動を多様化し、ネットワークの可能性を拡大しました。強力なパーソナルツールの利用によって人々のメディア観も変わってきています。今後さらに、モバイルを活用する社会システムに移行することができれば、個人の能力も開放されて人と人、人と環境のシナジーが生まれるでしょう。

しかし、そのポテンシャル発揮を妨げているのが、メディアの悪用、影への不安です。図に示したビジョンでは、現在を「モバイル社会の夜明け」と位置付け、右上にある理想の

モバイル社会へ向かう過程を表しています。そして、「メディアの変革による文化的影響」、「社会構造の変化」、「モバイルネットワークの進化」という3つのアプローチを通じて影を払拭し、光を見出そうと考えました。事業者が一人でモバイル社会をつくることはできません。良識ある大人の責任と子どもたちの創造性が共存した文化的社会を目指し、社会とともに歩んでいきたいと考えます。

2030年のモバイル社会ビジョン



建設的な議論による研究成果をよりよい未来につなげたい

モバイルをはじめとするテクノロジーを利用したネットワークメディアは、社会を良くすることの一翼を担えると確信しています。そして研究成果を通じて質の高い文化的社会の創造に貢献したいと考えています。

2005年度に、俯瞰（ふかん）的な将来のビジョンをまとめることができたので、今後はそれをもとにトピックごとの課題を掘り下げていきます。利益や配当の企業価値と違い、社会価値は人に伝わることで初めて醸成されます。研究活動も社会とのコミュニケーションが鍵になると考えています。

NTTドコモ
モバイル社会研究所
主任研究員
遊橋 裕泰

コーポレート・ガバナンス

ドコモは、移動通信サービスを提供する企業としての社会的責任を自覚し、継続的に企業価値を高めるために、コーポレート・ガバナンスの充実を重要な経営課題の一つとして取り組んでいます。

コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンスの基本姿勢

継続的に企業価値を高めていくためにはコーポレート・ガバナンスを有効に機能させることが肝要であると認識し、コーポレート・ガバナンスの充実を重要な経営課題の一つと考え取り組んでいます。

取締役・監査役制度によるガバナンス体制

2005年6月より、業務執行機能の更なる強化と経営監督機能の一層の充実を図ることを目的として、取締役数を従前の約半数に減員し、執行役員制度を導入しました。取締役会の業務執行権限の一部を執行役員へ委譲することにより、取締役会の迅速な意思決定を実現するとともに、責任ある執行役員による、より機動的な業務執行を実現しています。また一方で、取締役を兼務する執行役員を設置することで、取締役相互の業務監視が有効に機能するように配慮しています。

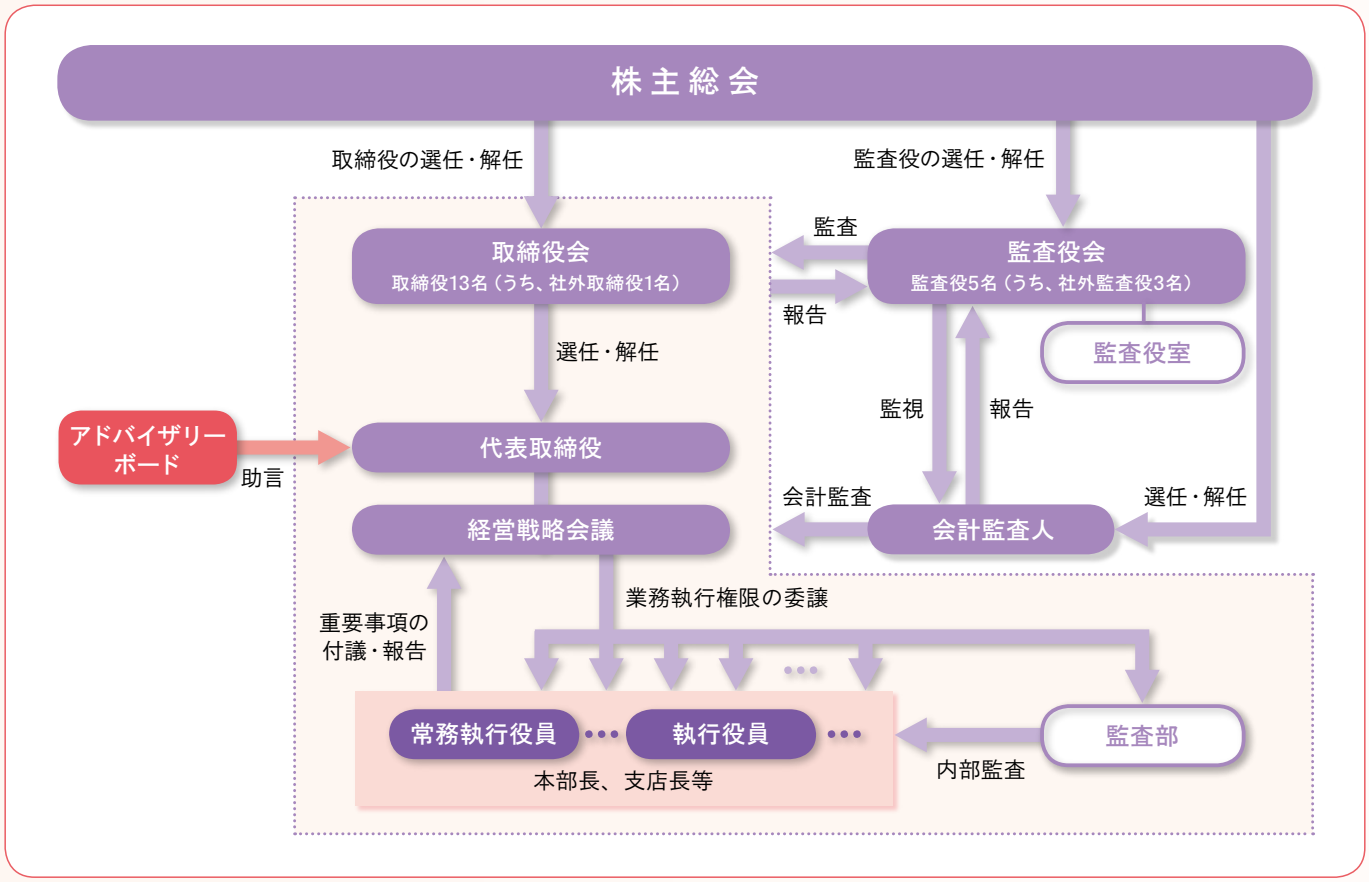
監査体制においては社外監査役を3名とし、専門スタッフの充実やグループ会社の監査役との連携を図ることでより効果的・網羅的な監査体制を実現しています。

また内部監査機能としては、監査部を設置し、リスクの高い事項についてはグループ会社統一の監査項目を設け、業務執行から独立した立場で監査を実施しています。

アドバイザリーボード

各界の有識者で構成する「アドバイザリーボード」、「米国アドバイザリーボード」を設置し、ドコモグループが抱える経営課題等に関してボードメンバーから客観的な意見・提案をいただき、事業運営に反映させています。

● コーポレート・ガバナンス体制



※NTTドコモのものです。

コンプライアンス

コンプライアンスを重要な経営課題の一つと考え、倫理法令順守のための社内体制の強化、
役員・社員の意識向上など、すべての面でコンプライアンスの徹底を推進しています。

2005年度の取り組み

- 倫理方針ガイドラインを全社員に配布し意識啓発の推進
- 階層別コンプライアンストレーニングの実施
- コンプライアンスポスターのリニューアル
- 倫理方針等に関するアンケート調査の実施

2006年度の方向性

- 事業活動に関わるコンプライアンスリスクの把握
- 階層別コンプライアンストレーニングの実施
- 業務委託先等に対するコンプライアンスへの取り組み強化

コンプライアンスの取り組み

ドコモグループの倫理方針の徹底

倫理法令順守のための内部統制システムの導入、コンプライアンス推進体制、報告相談システムを構築し、コンプライアンスの実効性を高めています。また、グループとしての企業倫理に関する統一した行動指針として、2005年4月に「NTTドコモグループ倫理方針」を制定し、社外に公開しています。

● NTTドコモグループ倫理方針

私たちNTTドコモグループは、経営の根幹となるべきコンプライアンス（法規や倫理の順守）の基本を、グループ全体で共有し意識し徹底するために、次の10ヵ条を定め、倫理観の醸成に積極的に取り組みます。

第１条　法規倫理順守

私たちはあらゆる法規とその精神を順守し、高い倫理観をもって行動します。

第２条　お客さま本位の製品・サービス

私たちは移動通信事業の重要な役割を担う企業として、「お客さま第一」の視点に立ち、価値ある製品・サービスを提供します。

第３条　お客さまの人権尊重と個人情報保護

私たちはお客さまの人権を尊重し、個人情報保護を徹底します。

第４条　企業機密情報の管理と保護

私たちは企業機密情報の重要性を認識し、適正な管理と保護を徹底します。

第５条　情報開示と透明性

私たちは国内外の幅広いステークホルダーに、企業情報を適時・的確に開示し、透明性を高めます。

第６条　公正・透明・自由な競争と取引

私たちは国内外の市場において、常に公正・透明・自由な競争、取引を行います。

第７条　企業市民と社会活動

私たちは国際社会の一員であることを常に意識し、良き企業市民として積極的に社会活動に取り組むとともに、安心・安全な社会の実現に貢献します。

第８条　環境への取り組み

私たちは事業活動と地球環境の両立、さらには住み良い地球を実現するために、未来にわたる生活の場である地球環境を保全し持続可能な社会づくりに貢献します。

第９条　社員の人権と人格尊重

私たちは社員一人ひとりの人権と人格を尊重し、各自の能力や個性が生きる職場環境の実現をめざします。

第10条　社内体制とコミットメント

私たちは「NTTドコモグループ倫理方針」を実践するため、自らの役割を正しく認識し行動します。また、経営陣は社内体制の整備に努めるとともに、倫理方針の周知徹底と倫理観の醸成を図ります。

コンプライアンス推進体制の構築

社員一人ひとりが「NTTドコモグループ倫理方針」を順守し、高い倫理観に根ざした行動を徹底するよう、各社ごとに社長等を委員長とした「コンプライアンス推進委員会」を設置し、副社長等を「企業倫理担当役員」として任命しています。

また、各組織長を「コンプライアンス推進責任者」、組織内総括担当部課長等を「RCL*（リスク・コンプライアンスリーダー）」として配置し、倫理法令順守に向けた取り組み施策を実施しています。

＊RCL　各組織においてコンプライアンスを推進する者

コンプライアンス管理規程の制定

法令順守や企業倫理確立のための活動を推進する上での基準を定めた「コンプライアンス管理規程」を制定しています。この規程は、グループ統一の倫理方針制定により、2005年3月に改定を実施するなど、さらに充実させており、規程内容については、社内電子掲示板を用いて、役員や全社員へ周知しています。

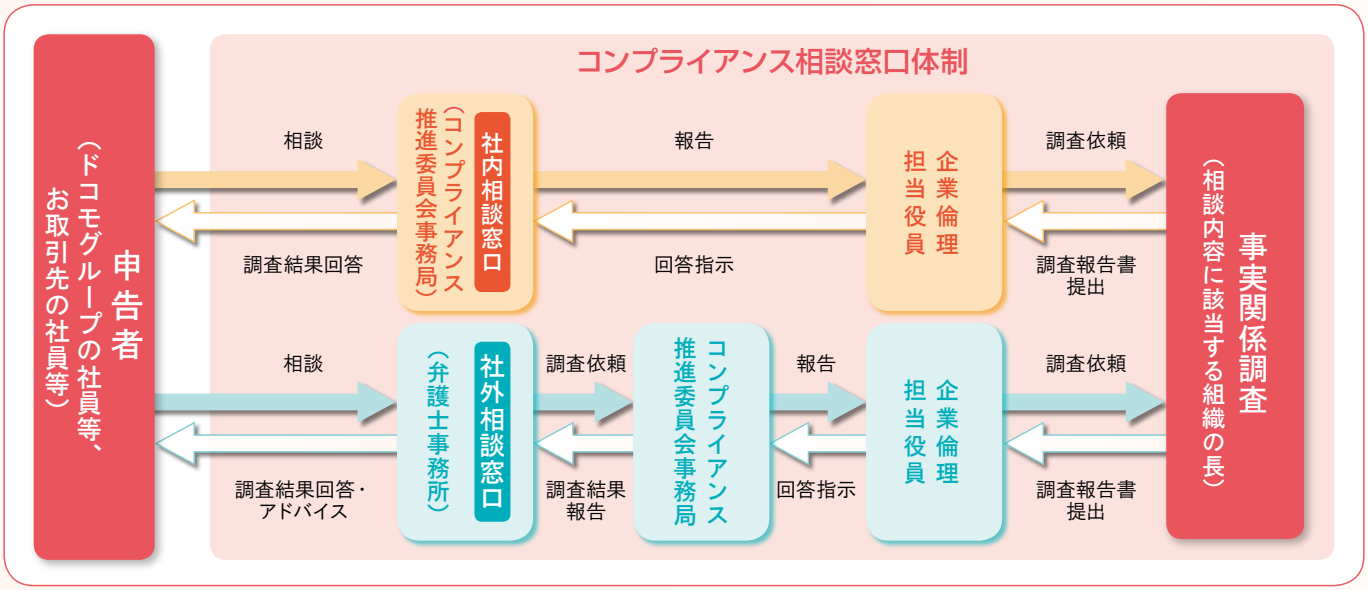
コンプライアンス推進委員会の設置

コンプライアンス推進委員会は、社長、事業本部長や主要スタッフ部門長、内部監査部門長等で構成しています。主な活動は①「倫理方針の理解・浸透及び倫理法令順守に関する取り組み事項の決定」②「倫理法令順守マネジメントシステムの運用、改善に関する事項の決定」③「倫理法令順守のための取り組み状況及び活動状況の把握」です。

また、グループ会社を含めた経営トップ層を対象にセミナーを年1回開催し、各社の意思統一を目的としたコンプライアンス経営の推進に積極的に取り組んでいます。

コンプライアンス相談窓口の設置

倫理法令順守に関わる相談窓口を、社内及び社外に設けて円滑な運営を行なっています。社外相談窓口は、弁護士事務所に設置するなど、申告者がより相談しやすい仕組みづくりをしています。受けた相談内容は、相談者のプライバシーの保護及び相談者に不利益が生じないように努め、事実関係を調査して相談者への回答を実施しています。



情報管理の取り組み

2005年4月の個人情報保護法全面施行前に、各社に情報セキュリティ部を設置しており、個人情報・機密情報など、情報全般の保護について、全社的な方針の策定や取り組み体制の管理・指導を行ない、情報管理の強化に努めています。

➡ 個人情報保護対策については、27-28ページをご覧ください。

ステークホルダーとの関わり

ドコモは、事業を通じて情報インフラの整備及び社会システムを構築するにあたり、
多様なステークホルダーの皆様の期待に応え、良好な関係を築くようコミュニケーションに努めます。

お客さま

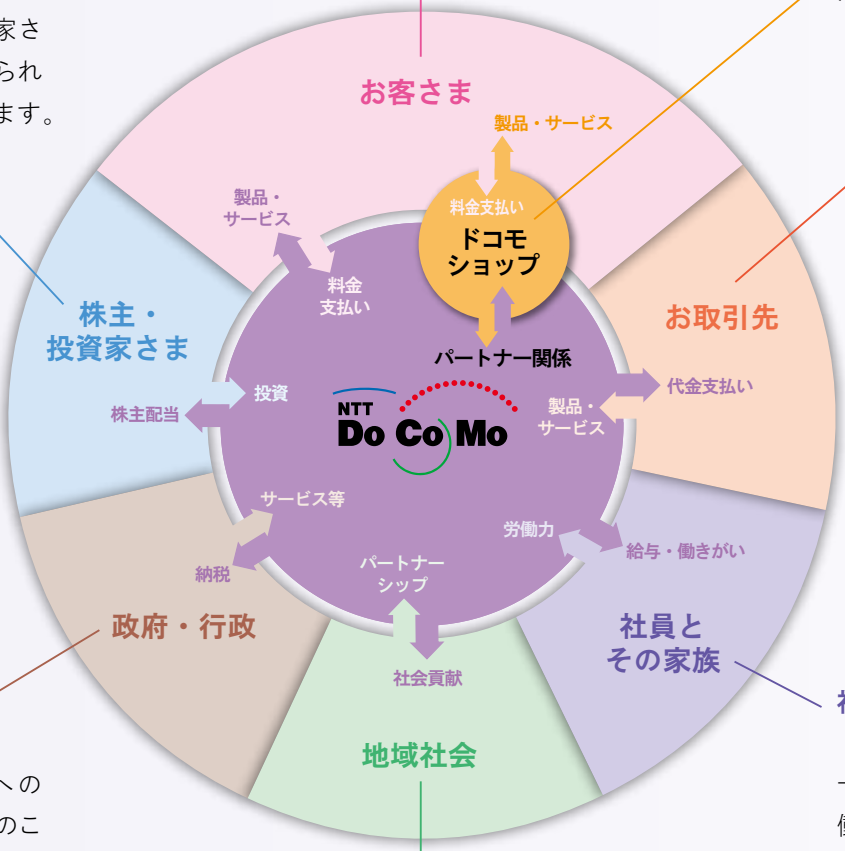
お客さまの満足を第一に考え、安心・安全な製品・サービスを通じお客さまとの信頼関係を築いていきます。

ドコモショップ

ドコモショップは、お客さまとドコモをつなげる重要な窓口です。お客さまの満足につなげるため、良好なパートナー関係を築きます。

株主・投資家さま

財務情報などの企業情報の適時適切な開示や安定的な利益の還元を通じ、株主・投資家さまの信頼と共感を得られる企業を目指しています。



お取引先

お取引先との協力体制のもと、グリーン調達ガイドラインに従い、高品質かつ環境に配慮した製品づくりと、持続的な安定供給を推進していきます。

政府・行政

国や地方自治体への納税義務はもちろんのこと、経済、社会、環境のさまざまな分野で政府・行政と関わっています。

社員とその家族

社員一人ひとりが能力を十分に発揮できるよう、労働条件・人事制度の整備及び人材育成に取り組んでいます。また、ワーク・ライフバランスにも配慮しています。

地域社会

国内外を問わずグローバルな社会貢献に努めます。さまざまな方面にて「地域社会」「NGO・NPO」の皆様と良好な関係を構築しています。

お客さまとの関わり

ドコモは、お客さまの満足を第一に考え、お客さまニーズに沿った高品質の製品・サービスを提供します。また、個人情報保護対策にも万全を期し、お客さまに信頼される企業を目指します。

お客さま第一の考え方

ドコモは、多くのお客さまに支えられ、移動通信サービスを提供しています。お客さまに信頼される企業であるために、すべての部署が「お客さま第一」の考え方のもと、製品、サービスの提供に努めます。また、お客さまからのご意見、ご要望を真摯に受け止め、お客さまによりご満足いただけるよう、サービスレベルの向上に取り組みます。

MNP導入に向けた取り組み

MNP*は、お客さまがご利用の携帯電話事業者を変更する際に、所定の手続きにより、ご利用されていた電話番号を引き続きお使いいただくことのできる制度です。ドコモでは、お客さまの利便性の向上のため、2006年11月の制度導入に向けた準備を着実に進めるとともに、手続き方法の簡便化などの取り組みを行なっています。また、料金、エリア品質、端末、サービス、アフターサービスなど、すべての面でお客さまにご支持いただくことができるよう、努めてまいります。

＊MNP（Mobile Number Portability）
携帯電話事業者を変更しても電話番号をそのまま使うことができるモバイルナンバーポータビリティの略称

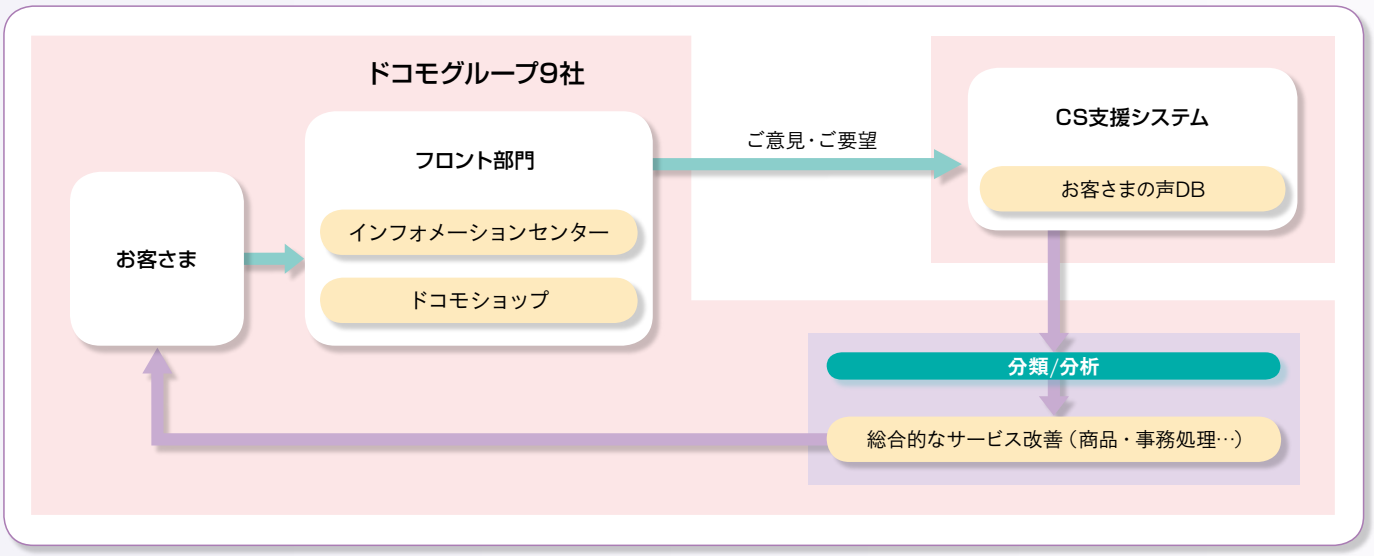
CS推進体制

CS活動を支援するシステムの構築

全国のお客さまの声をダイレクトに収集し、スピーディーに事業に反映させるため、CS活動を支援するシステムを構築し、日々業務改善に取り組んでいます。

システムの特徴

- 全国の「お客さまの声」をダイレクトに収集し、全社で活用可能なデータベースの構築
- お客さまの声から「市場の変化」を早期に「把握⇒改善⇒検証」するサイクルの実現
- お客さまへの迅速・適切な回答が可能



お客さまの声によるサービス改善例

〈お客さまからのご要望〉

- ビジネスマンなど移動中に電車に乗っているときは、電車で移動中である旨が分かった方が良いと思うので、電車モードを付加してほしい。マナーモード、ドライブモードと同じようにボタン長押しで、設定できるようにしてほしい。

〈改善〉

- 「公共モード」の提供開始（2005年11月）
- 運転中のため携帯電話に出られないことをお知らせする「ドライブモード」の音声ガイダンスを、運転以外の理由で携帯電話の利用を控えなければならない状況にも対応できるものに変更。

〈お客さまからのご要望〉

- 仕事で携帯電話を利用することが多いので、電池がすぐになくなってしまう。外出先ではコンセントがなく、充電できる機会が少ないため大変不便である。どこでも簡単に充電できるアダプタをつくってほしい。

〈改善〉

- FOMA乾電池アダプタの販売（2005年12月）

お客さま満足度調査

ドコモショップとインフォメーションセンターの応対に関するアンケート調査をiモードやはがきで実施しています。アンケート結果は関連部署に伝えられ、お客さま応対サービス向上に活かしています。

お客さま応対の向上を目指して

お客さま応対の向上を目指し、お客さま対応拠点のスタッフを中心に研修やセミナーを行なっています。また、ドコモショップのスタッフや社内各組織を対象に、CSで優良なドコモショップや他企業の事例紹介や、CSコンサルタントのレクチャーなどを掲載した「CSレポート」（冊子）を配布し、社員のCSマインドの醸成を図っています。

研修の様子と「CSレポート」

お客さまの声に積極的に耳を傾けます

お客さまからいただく貴重なご意見・ご要望を、ドコモのサービスに反映させることができたとき、とてもやりがいを感じます。例えば、点字請求書関連でいただいたお客さまの声に対して、請求書だけではなく封筒の差出人名をドコモの請求書と分かるように点字シールで作成するなどの実現ができました。これからもお客さまの声に積極的に耳を傾け、サービス改善に反映させるよう努めます。

ドコモ東北
CS推進部
CS推進担当
橋本 優子

個人情報保護に関する取り組み

プライバシーポリシー

事業活動において取り扱う個人情報の重要性を認識し、その保護の徹底を図ることが最大の責務であると考えています。具体的には、ドコモ各社の「お客さまの個人情報に関するプライバシーポリシー」に、電気通信事業及びクレジットカード事業における個人情報の取り扱いに関する基本方針を定めており、個人情報保護法及び各省庁の個人情報保護に関するガイドライン等を順守し、適切に取り扱うことを宣言しています。

また、個人情報のみならず、法人その他の団体のお客さまに関する情報についても、個人情報と同様に取り扱い、適正な管理のもと、情報が漏えいすることのないように、情報管理の強化・徹底に取り組んでいます。

お客さまの個人情報に関するプライバシーポリシー

1. 法令等の順守について
2. 個人情報の取り扱いについて
3. 安全管理のための措置について
4. 従業者及び委託先の監督について
5. 個人情報保護に関するマネジメントシステム（コンプライアンス・プログラム）の継続的改善について

URL http://www.nttdocomo.co.jp/utility/privacy/

※ホームページで詳しい内容をご覧いただけます。

ドコモショップにおける個人情報保護対策

お客さまの個人情報を適切に保護するために、主に次のような個人情報保護対策の徹底を図っています。

1. 申込書保管時のペーパーレス化

申込書紛失等の発生リスクを低下させるため、お客さまにご記入いただいた申込書を電子データで保管する「ペーパーレス化」を導入しています。

2. ご本人さま確認時などにおける配慮

ドコモショップ店頭においてご本人さま確認をする際、お客さまの個人情報が周囲の方に聞かれてしまうことがないように、本人確認書類をお見せいただいたり、専用用紙等に記入していただくなどの配慮を行なっています。

また、暗証番号を登録する際には、暗証番号入力装置を利用してお客さまご自身で入力していただくなどの取り組みも強化しています。

3. 携帯電話回収時の破砕処理

不要となった携帯電話を回収させていただく場合には、携帯電話に登録されたメモリダイヤルなどが外部に漏れてしまうことのないよう、専用工具を利用した破砕処理を徹底しています。

ドコモでは、上記のような個人情報保護対策が徹底されるように、ドコモショップスタッフの意識向上に日々努めています。

個人情報の取り扱いに関する研修

日常業務において個人情報を適切に取り扱うために、社員だけでなく、ドコモショップスタッフ、協力・派遣社員などドコモの業務に携わるすべての関係者が、研修ビデオやハンドブック、eラーニングなどの教材を用いて、採用時に必ず研修を受けるほか、定期研修も実施し、意識の向上に努めています。

また、各組織に情報の管理責任者を定め、管理者向けの研修も実施しています。管理者向けの研修では、管理者が社員・スタッフ一人ひとりに対して個人情報保護の重要性について適切に指導ができるよう、管理監督者としての指導ポイントなどを盛り込み、全社的なセキュリティレベルの向上を図るよう努めています。

情報セキュリティ研修の様子

情報セキュリティ対策の更なる強化に向けて

2005年4月の個人情報保護法の全面施行に合わせ、「個人情報保護管理者（CPO）」を設置して個人情報保護の体制を強化するとともに、全社的な情報セキュリティ管理体制の整備・構築に努めてまいりました。しかしながら、誠に残念なことに、グループ会社において、取引先情報等の入った外部記録媒体の紛失事故及びファイル交換ソフトによる情報流出事故が発生するなど、お客さまをはじめ関係の皆様方に多大なご迷惑をおかけする事象が発生してしまいました。

このような事故が今後発生することがないよう、個人情報取り扱い端末及び外部記録媒体の取り扱い管理、ファイル交換ソフトのインストールの禁止、社員等に対する教育ならびに業務委託先への指導・監督等の一層の強化に取り組むとともに、ドコモが保有する各システムにおける技術的セキュリティの再チェック等を実施するなどの対策を講じています。

今後も再発防止に向け、情報セキュリティに関する取り組みを更に強化し、情報流出事故の徹底排除に努めてまいります。

製品の安全性に対する取り組み

ドコモでは、製品欠陥による事故から生じた拡大損害に対し、被害者の迅速・公平・適切・透明な保護・救済を行ないます。同時に、事故原因の究明と再発防止を目的としたPL委員会を設け、対応指標やマニュアルを作成し、社員への徹底を図るなど、ルールや体制を整備しています。また、機器の誤った使用による事故を未然に防止するため、製品に安全性能確保のための警告を表示し、取扱説明書にも注意を大きく掲載するなどの配慮をしています。

株主・投資家さまとの関わり

株主・投資家の皆様の信頼と共感を得られる企業を目指し、経営戦略や財務情報などの投資判断に影響を与える重要な企業情報を適時、適切に開示することにより、経営の透明性を高めます。

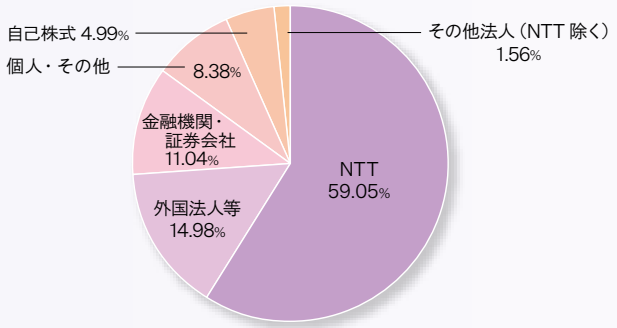
基本方針

- 適時、適切かつ積極的な企業情報の開示
- 連結業績ならびに経営環境を総合的に勘案した利益還元の実施
- 株主・投資家さまとのコミュニケーションの充実
- 株主・投資家さまの要望・評価の事業活動への反映

株主・投資家さまへの考え方

株主・投資家さまをはじめとするすべての市場参加者に、適時、適切かつ積極的な情報開示を推進しています。情報開示にあたっては、国内外の法規等を順守するとともに、企業の透明性を高めるよう努めています。また、株主の皆様への利益還元を、経営の重要課題の一つと位置付け、安定的な配当の継続を基本に、連結業績ならびに経営環境を総合的に勘案して配当を行なっています。自己株式の取得に関しても、弾力的な実施を検討しています。

所有者別株式数構成比



※上記の構成比は、2006年3月末の株主名簿及び実質株主名簿に基づく数値です。

株主・投資家さまとのコミュニケーション

株主・投資家さまとのコミュニケーション充実のために、ドコモ通信、IR情報サイト（PC版・iモード版）、メールマガジンなど独自のツールによる情報提供に加え、証券会社主催の個人投資家向け説明会やセミナーにも積極的に参加しています。また、定時株主総会時には、当日出席願えない株主さま向けに、ホームページ上で株主総会の模様を動画で配信するほか、携帯電話による議決権行使サイトも提供いたしました。株主総会会場には「コミュニケーションラウンジ」を併設し、皆様よりご意見を頂戴いたしました。これらの取り組みを通していただいたご意見は、経営幹部が会社経営の参考にするとともに、社内で広く情報共有し、サービス・業績の向上に役立てています。

外部評価

インターネットIR・ベスト企業賞（大和IR社）（3年連続）
全上場企業HP実態調査総合ランキング4位（日興IR社）
IRサイト総合ランキング2位（ゴメス・コンサルティング社）

株主の皆様とよりよいコミュニケーションを実現するために、「ドコモ通信」を季刊発行し、タイムリーな企業情報を提供しています。IR情報サイトより、どなたでもダウンロードできます。

URL http://www.nttdocomo.co.jp/corporate/investor_relations/referenc/docomo_j.html

個人投資家の方々の利便性向上のために、IR情報サイト上に「個人投資家さま向けコーナー」を設けています。よりドコモに親しんでいただけるような分かりやすい企業情報の発信に努めています。

URL http://www.nttdocomo.co.jp/ir/

地域との関わり

ドコモでは、安全で災害に強い通信ネットワークを構築することにより、地域社会の安心・安全の実現に寄与します。事業の展開にあたっては、地域の方々との対話を大切に、皆様の要望にお応えしていきます。

基本姿勢

- 常にオープンな姿勢で取り組みます。
- 電波防護のための基準を順守します。
- 設計、工事及び建設後の安全対策は万全な状態を保ちます。

地域への考え方

万一の災害に備え、重要通信の確保と的確なネットワークコントロールができる仕組みを構築するなど、安心・安全な地域社会の実現を目指し、災害に強い情報インフラ基盤をつくるよう全力を挙げて取り組んでいます。また、地域とのより緊密なつながりを育み、地域の方々とのコミュニケーションを深めるよう努めています。

➡ 災害・安全対策については、特集1　9-10ページをご覧ください。
➡ 社会貢献活動については、37-40ページをご覧ください。

ドコモアンテナ・ドコモ中継局建設における地域配慮

基本姿勢

移動通信ネットワークの拡充のために、ドコモアンテナの適切な設置に取り組んでいます。建設にあたっては、地域住民や行政をはじめとする関係者の方々へ説明をするとともに、皆様からのご質問・ご要望に対して、常にオープンな姿勢で対応しています。また、ドコモに対する皆様のご理解をより深めていただくために、ドコモアンテナについて分かりやすく説明した冊子「ドコモアンテナ設置のお願い」などを作成し、ご説明させていただいております。

ドコモアンテナの建設にあたっては、安定した通信を確保するために、該当地域に適したタイプのアンテナを選んでいます。いずれのタイプのアンテナも、建築基準法に基づいて十分な構造検討をした上で設計し、所定の許認可を得て建設されています。また、ドコモアンテナの運用にあたっては、電波法を順守し、適切な運用を行なっています。ネットワークテクニカルオペレーションセンターでは、24時間体制でドコモアンテナの監視を行ない、万が一設備に異常を発見した場合は、技術者が迅速に対応する体制を整えています。

中継局・アンテナに関する責任

万が一、ドコモアンテナや中継局の倒壊、電波による影響等、ドコモアンテナまたはドコモ中継局に関して事故や問題が発生した場合には、その原因を徹底的に究明し、その結果、法的な責任があると認められるときは、かかる責任を負うことはもちろん、社会的責任を果たすという見地から、各事案に対し誠意をもって対処いたします。

NTTドコモで発行している「ドコモアンテナ設置のお願い」

お取引先との関わり

より良質な商品・サービスを提供するためには、お取引先とのパートナーシップの構築が大切です。
このためドコモでは、お取引先との良好で健全な関係づくりを重視し、信頼関係を築くよう努めています。

2005年度の取り組み

- 情報交換会（年間調達動向など） 1回
- 業務改善会議（四半期ごとの組み入れ状況など） 8回

2006年度の方向性

《良好な関係の構築に向けて》

- 情報交換会の継続実施
- 業務改善会議の継続開催

お取引先への考え方

ドコモのお取引先は、通信設備メーカーやメンテナンス会社、オフィス業務に関連するお取引先など、多岐にわたっています。良質な製品・サービスを提供し、省資源など環境配慮を進める上で、お取引先のご協力が不可欠です。お取引先との信頼関係の構築と相互理解の促進に重点を置き、良好な関係構築に努めています。

良好な関係の構築に向けて

メーカーなどお取引先との相互理解の促進のため、定期情報交換会（年1回）を実施し、調達に関する方針の説明、お取引先からの最新技術動向の説明、意見交換などを行なっています。また、業務改善会議をネットワーク装置系、端末機器系それぞれ年4回開催し、納入品の品質、納入状況、需要動向等について意見交換を行ない、お取引先との関係強化を図っています。

適正な調達活動

調達ポリシー

ビジネスニーズを踏まえ、国内外のサプライヤにオープンかつ透明性のある機会を提供し、競争力ある製品を市場原理に基づいて調達します。調達では、「提案募集」、「サプライヤ提案」、「引き続く購入」の3つを基本プロセスに、安定した調達を実現しています。

グリーン調達ガイドライン

地球環境負荷の軽減のためのグリーン調達ガイドラインを設定しています。環境負荷の少ない、リサイクルが容易な原材料の採用、有害物質の排除などについてサプライヤにご理解いただいています。また、サプライヤの環境マネジメント、製品アセスメントへの取り組み状況により、調達先の選定を行なっています。

➡ グリーン調達ガイドラインについては、45ページをご覧ください。

NTTドコモ
資材部
調達管理担当主査
溝口 英彦

健全で良好な取引関係のあり方をコンプライアンス研修で学んでいます

資材部は、事務用品などの小さな物品から、端末及びネットワーク設備などのさまざまな必需品の調達を担っています。調達にあたっては、お取引先との良好な関係づくりのための定期情報交換会等を実施したり、また法令違反などがないよう、全社員対象のコンプライアンス研修を受講するのはもちろん、資材部独自の研修も随時実施しています。さらに広い範囲を網羅するCSR調達*に関しては長期的な視野で情報を収集しているところです。

＊CSR調達　サプライヤのCSRへの取り組み度合いを考慮して調達すること

ドコモショップとの関わり

お客さまのご意見・ご相談の窓口となるのは、地域に密着したドコモショップなどの販売店です。
ドコモでは、販売店スタッフに対してさまざまな研修を実施し、質の高いサービスの提供に結びつけています。

2005年度の取り組み

- セールス力研修、顧客管理情報研修などの実施

2006年度の方向性

- お客さまの視点に立った対応ができるスタッフの育成
- セールス力研修、顧客管理情報研修などの実施

ドコモショップへの考え方

ドコモの製品・サービスは、ドコモショップをはじめとしたキャリアブランドショップ、あるいは量販店などを通じてお客さまへ提供されます。ドコモショップ等では、携帯電話故障時の即時修理などのアフターサービスにも力を入れ、地域のお客さまのニーズにきめ細かにお応えしています。販売拠点というだけではなく、地域社会に密着したお客さまとの接点の場として、より一層お客さまの安心と信頼を高めていきます。

ドコモショップとのパートナーシップ

ドコモショップスタッフ教育の実施

お客さまにより良いサービスを提供するため、さまざまなスタッフ教育を実施しています。携帯電話全般に関する総合的な知識、販売はもちろん、CS向上や情報管理に関する研修、障がい者・高齢者への対応についてのハーティスタイルに関する研修なども行なっています。また、新人スタッフには基礎知識や応対マナーなど、スタッフリーダーや店長向けにはコーチング研修やマネジメント研修など、職務経験やスキル別の研修を実施し、スキルアップを図っています。

代理店110番センター

ドコモショップのスタッフがお客さまの対応に困ったときの相談窓口として、「代理店110番センター」を設けています。110番センターでは、お客さまに直接応対するショップの業務支援から、各種サービスに関する問い合わせ、料金照会など、多彩なスキルを身に付けた専任スタッフが年中無休の体制で対応しています。また、お客さまからの各種お問い合わせや相談情報を分析し、ドコモ側へフィードバックすることで、ドコモのサービス向上に努めています。

ドコモショップ
丹波柏原店
藤原 靖憲

大切な人に接する気持ちでお客さま応対をしています

お店の混雑時には、お客さまに待っていただく時間が長くなってしまいますが、フロアマネージャーの応対やスタッフの声かけにより、できるだけ待ち時間を短くして、気持ちよくご利用いただけるよう努めています。

これからも「自分の大切な人に接する気持ちでのお客さま応対」を心がけ、「また来るね」、「ありがとう」といった一言をいただけるよう頑張りたいと思います。

社員との関わり

一人ひとりのワーク・ライフバランスを尊重し、社員がいきいきと働くことができるよう
社内環境を整えていきます。

2005年度の取り組み

- 成果・業績を重視した処遇体系の見直し
- 仕事と生活の両立に向けた取り組み

2006年度の方向性

- 多様な人材の活用と個人の能力の発揮
- 職場の活性化と組織を超えたコミュニケーションの推進

社員に対する考え方

社員一人ひとりが最大限の力を発揮できるよう、社内環境を整備しています。今後も社員が明るく活気にあふれ、いきいき活躍できる風通しのいい企業風土をつくっていきます。

人材の多様性の推進

多様な人材の配置

社員一人ひとりが最大限に能力を発揮することで、組織や会社全体の力を高め、社員と会社がともに成長すると考えています。この考えをもとに、多様な人材を確保し、適材適所の配置と能力開発の推進、そして適正な人事評価により、社員の能力・意欲を最大限に引き出します。

女性の活躍推進

多様な人材を活かすことが、企業の競争力を高めると考え、女性が活躍できる職場づくりを推進しています。NTTドコモでは2006年7月に「ダイバーシティ推進室」を設置し、「女性のキャリア開発支援」「ワーク・ライフバランスの推進」「ダイバーシティの定着」の3つを軸とした施策を展開しています。あわせて、女性社員で構成されるワーキンググループを設立し、働く女性の立場から意見・提言を行なったり、社内でのネットワークを広げています。

インターンシップ制度

NTTドコモでは、大学3年生以上の学生を対象に「インターンシッププログラム」を実施しています。実際の仕事に従事していただき、その中で自らの適性を知ることで、将来のキャリアプラン形成に役立てていただいています。

成果・業績を重視した処遇体系

2001年4月に、社員の職務遂行の結果である「業績」とその業績達成につながる「行動」を公正・適正に評価し、処遇へのタイムリーな反映を行なうことを目的とした成果・業績を重視した処遇体系を導入しました。さらに、2006年4月に市場環境の変化や新たな事業展開に対応するため、全員一律に昇給するいわゆる定期昇給を廃止するなど、成果・業績重視の考え方を一層推進した制度を導入しました。

高年齢者の雇用

ドコモでは、60歳定年制を導入していますが、社員が定年退職後においても引き続き社会の支え手として活躍できるよう、定年退職者を対象にグループ統一した仕組みとして「キャリアスタッフ制度」（定年退職後の継続雇用制度）を導入し活躍していただいています。

障がい者雇用

ドコモでは、障がい者の社会的自立を考えており、多くの障がい者がさまざまな職場で業務に従事しています。2005年度末現在、NTTドコモの障がい者雇用率は、法定雇用率を上回るレベル（2.05%）にあります。今後も、障がい者採用webや障がい者就職説明会などを活用し、ドコモとして、積極的な雇用を推進していきます。

個人の能力を活かすために

社員の主体性を活かした人材育成

事業運営の根幹を支えるのは「人材」であると考えています。多様化・高度化するお客さまニーズに的確に応え、企業の継続的発展を実現していくため、新たな成長領域にチャレンジできる人材の育成に力を入れています。新入社員教育から、プロフェッショナルな人材育成、階層別研修など、きめ細かな研修体制を整備し、社員の能力開発サイクルを継続させています。さらに、社員が主体的・能動的に能力開発に取り組めるよう、多彩な自己啓発支援策も整え、必要な支援を実施しています。

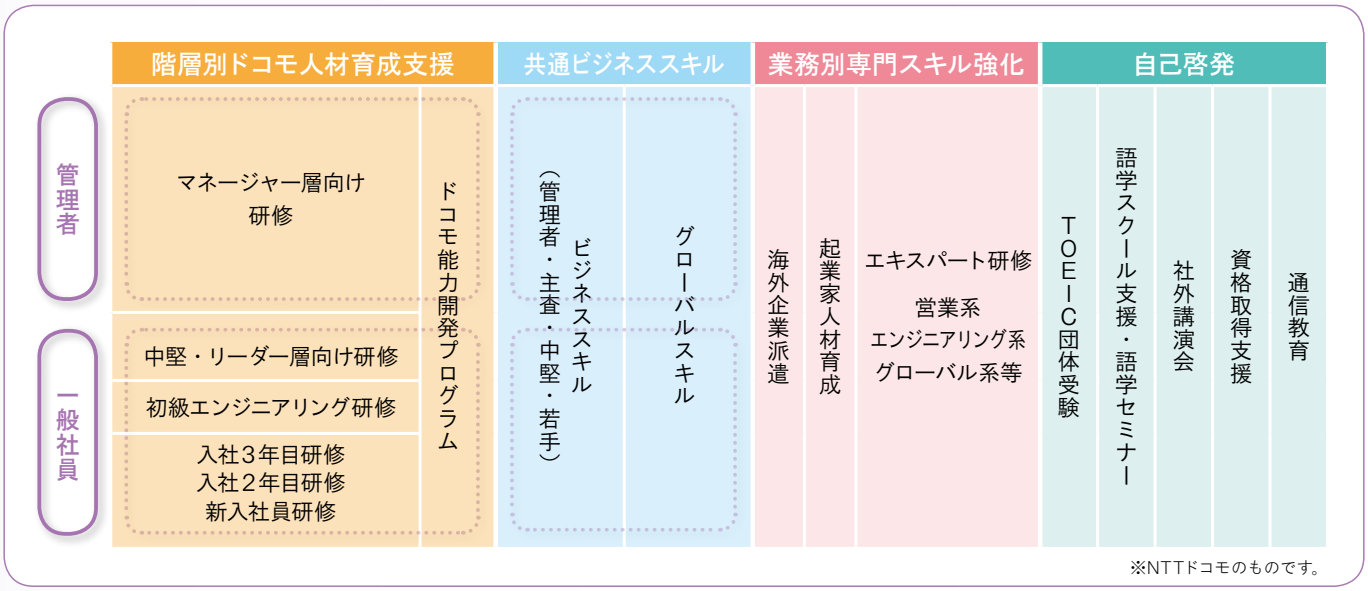
社内公募制度

チャレンジ精神旺盛な人材を発掘・配置するため「社内公募制度」を実施しています。イントラネット上に公開した特定のスキルが必要な事業、新規分野の事業などの求人に、社員は自発的にエントリーすることができます。

社内ベンチャー制度

2001年にスタートした「社内ベンチャー制度」は、社員が考えたビジネスプランの有望性が承認されると、ドコモとして事業化の支援を行なう制度です。2005年度までの応募総数は約200件、そのうち3件が起業に至っています。

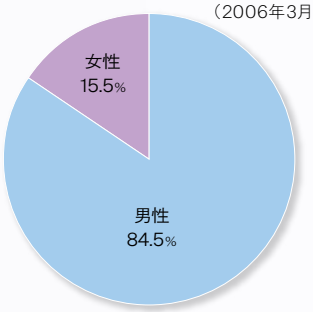
●能力開発（研修・自己啓発）プログラム体系



※NTTドコモのものです。

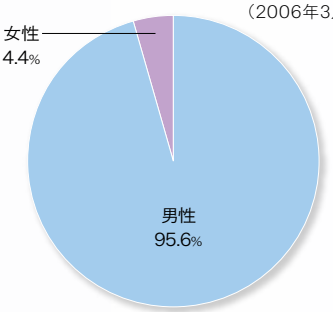
ドコモグループ38社従業員の男女比率

（2006年3月末現在）



NTTドコモ役付任用者の男女比率

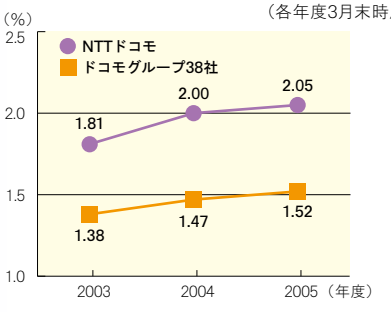
（2006年3月末現在）



※主査以上の役付任用者数の比率

NTTドコモ・ドコモグループ38社障がい者雇用率

（各年度3月末時点）



働きやすい職場環境づくり

仕事と生活の両立

成果・業績を重視した処遇体系へ見直しを行なう一方で、より良い成果を出せる仕組みとして、意欲のある人材が仕事と生活を両立できるよう、真に働きやすい職場環境づくりを提供するとともに、育児・介護などの支援制度の充実を図っています。育児支援では、育児休職（子が満3歳まで取得可能）ならびに短時間勤務制度（子が小学校1年生まで利用可能）を整備しています。介護支援では、休職及び短時間勤務（最長約3年）の取得が可能です。育児・介護休職者には、休職中でも必要な社内情報を提供できる仕組みづくりを行ない、円滑に職場復帰できるようフォローをしています。また、育児・介護休職期間については評価・昇格についての一定の配慮も行なっています。

ＮＴＴドコモでは、「子育て応援サイト」に育児等に関わる制度の紹介や先輩社員へのインタビューを通したロールモデルを提供し、社員のキャリア形成を支援しています。さらに、全社員を対象にｅラーニング研修を実施し、管理者や職場同僚への意識啓発や職場環境改善を実施しています。また、休職中の社員への支援として、ｉモード版の「子育て応援サイト」を立ち上げ、社内情報の提供やブログによるネットワークづくりの場を提供するなどの取り組みも推進しています。

2005年度育児介護関連制度利用者数

（人）

		NTTドコモ	ドコモグループ38社
出産休暇	利用者	68	251
育児休職	利用者	114	332
	うち男性利用者	5	7
育児のための短時間勤務	利用者	36	134
	うち男性利用者	0	0
介護休職	利用者	4	13
	うち男性利用者	2	6
介護のための短時間勤務	利用者	0	3
	うち男性利用者	0	1

※出向者のカウント方法　出産休暇、育児・介護短時間勤務：出向先
育児・介護休職：出向元

NTTドコモの「子育て応援サイト」

人権啓発の取り組み

「NTTドコモグループ倫理方針」において、「社員一人ひとりの人権と人格を尊重し、各自の能力や個性が生きる職場環境の実現をめざす」ことを定め、社員等の人権についての意識統一を図っています。

具体的な取り組みとしては、人権啓発推進体制をとり、毎年年間の研修計画を定め、社員一人ひとりが人権問題に対する正しい認識と理解を深め、そしてあらゆる人権侵害を「しない」「させない」「許さない」という信念を確立するための人権教育を継続的に実施しています。

また、ハラスメントに関しても相談窓口を開設するなど、ハラスメントの未然防止や問題解決に向けた取り組みも行なっています。

人権啓発ポスター
大山 順さん家族作品
（NTTドコモ）

健康管理体制

社員の健康管理、健康増進を図るため「健康管理室」を設置するなどの健康管理サポート体制を構築し、社員の健康を推進しています。また、近年社会的に懸念されている心の問題を背景に、「心の健康の保持促進」を重要な課題の一つと考え、事業所外のカウンセリング窓口を設置するなど、メンタルヘルスケアについても取り組んでいます。

福利厚生制度

健康増進施策、住宅関連施策、レクリエーション施策等を設け、社員が自分のライフスタイルや必要性に応じてメニューを選び、会社の補助を活用するカフェテリアプラン方式を導入しています。また、ライフプランセミナー等をはじめとした更なる福利厚生制度の充実を図っています。

社員の声を聞く仕組み

労使コミュニケーション

労働条件などを協議する「交渉委員会」、経営の基本施策を論議する「経営協議会」を設置し、労使間のコミュニケーションを促進しています。また「ゆとり・豊かさが実感できるワークスタイル」の推進に向け、時間外労働の適正化や労働時間の縮減などについて話し合う「ヒューマンライフ向上委員会」や、社員の安全対策、健康の維持増進について話し合う「安全衛生委員会」を設け、それぞれの対策について意見交換を行なっています。

社内コミュニケーションの活性化

職場の活性化、組織を超えたコミュニティやコミュニケーションの創出を目指し、社員活性化コンサルタントの導入や、社員と経営幹部との意見交換会の開催などを実施しています。

社員活性化調査

NTTドコモでは、会社の「あるべき姿」と現状のギャップを把握するために毎年全社員を対象に社員活性化調査を行なっています。また、調査結果に基づき、「あるべき姿」へ近づけるよう活性化施策を展開しています。

ドコモ北陸
販売部
代理店販売担当
代理店支援担当
舘中 幹子

育児支援制度の充実で、仕事と育児を両立しています

私は、産休・育休を2度取得しましたが、復職後は育児時間*のおかげで、仕事と育児を両立することができています。短時間勤務よりも融通の利く育児時間は有給休暇でもあり、とてもすばらしい制度だと思います。また、2006年度から育児休職や短時間勤務も、より取りやすく見直されており、今後もさらに、子どもを持つ社員に優しい環境を整備してもらえるとうれしいです。

＊育児時間

生後満1年に達しない生児を育てるために要する時間として申請することができる制度。時間は1回45分（双生児の場合は1時間）以内で1日2回。

社会貢献活動

ドコモは、子どもの教育支援や環境保護などの分野でドコモらしい活動を展開し、良き企業市民として社会に貢献していきます。活動は国内・海外で積極的に展開し、社員のボランティア活動支援も推進しています。

2005年度の取り組み

- 「ケータイ安全教室」の実施（全国で約600回）
- 「ドコモの森」の設置による地球環境保全活動の推進
- 自然災害の復興支援（ハリケーン「カトリーナ」・地震等）

2006年度の方向性

- 「ケータイ安全教室」の全国拡大の推進
- 子どもの健全育成への支援活動の推進
- 地球環境保全に向けた更なる取り組み

社会貢献活動に対する考え方

すべての人が豊かで暮らしやすい安心・安全な社会を実現するために、良き企業市民として社会に貢献していきます。

国内または海外において、子どもの教育支援、環境保全活動の分野に積極的に取り組みます。また、高齢者、障がいのある方への支援や、安心・安全に携帯電話を利用していただける環境づくりに、ドコモらしい活動を展開していきます。

社会貢献活動の推進に真摯に取り組み、豊かな信頼関係の形成を目指します。

子どもの育成

ドコモでは子どもたちを守り、不安を安心に変える社会づくりに取り組んでいます。

次代を担う子どもたちがコミュニケーションマナーを身につけ、正しく活用し、未来に夢を描く力を育むために携帯電話を正しく安全に使うための知識やマナーを教える教室、各種スポーツ教室の開催、会社見学など、さまざまな機会を提供しています。

オープンハウス（会社見学）の実施

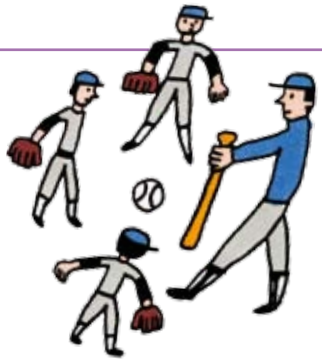
ドコモ北陸では、学校・企業などの方を対象に、オープンハウスを実施しています。会社概要を紹介するほか、ドコモの新技術・未来のユビキタス社会などを体験していただけます。また、携帯電話のマナーやネットトラブル防止対策などを教える「ケータイ安全教室」もあわせて実施しています。

➡「ケータイ安全教室」については、13ページをご覧ください。

ドコモスポーツ教室

ドコモ関西では、2001年より継続して少年サッカー教室を開催しています。これは、スポーツを通じて子どもたちへの心身の健全な育成を支援するとともに、地域の皆様とのコミュニケーションの構築を目的に取り組んでいます。

このほかドコモでは、野球教室やテニス教室なども同様に開催し、地域に根ざした活動を行なっています。



地球環境保全活動

ドコモでは、1999年に制定した「ドコモ環境憲章」の基本方針の一環として、継続的に地球環境保全活動を行なっています。緑豊かな地球を取り戻すために、「ドコモの森」をはじめとした森林整備活動や役目を終えた携帯電話の回収・リサイクルなど、さまざまな活動を積極的に行なっています。

➡ 携帯電話の回収については、52ページをご覧ください。

ドコモの森

1999年より自然環境保全活動の一環として、「ドコモの森※」づくりを実施しています。社員やその家族が森での整備活動、自然と触れ合う体験を通じて、環境保護やボランティア意識向上を図るとともに、地域の方々との交流の場としても活用しています。「ドコモの森」は2006年3月末現在、海外も含め28ヵ所、総面積は約89ヘクタールとなりました。今後は、地球温暖化防止の観点から2012年までに全国47都道府県すべてに広げていきます。

※ドコモの森
（社）国土緑化推進機構の「緑の募金」制度や林野庁の「法人の森林」制度等を利用。

自然体験教室

社員とその家族を対象に、「ドコモの森」を利用した自然体験教室を開催しています。教室では、子どもたちと一緒に鳥の巣箱づくりなどの木工細工や環境講話などを行なっています。自然の中での活動で、子どもたちに自然の大切さや木のぬくもりを伝え、自然に触れ合うことの楽しさを体験してもらっています。

環境リーダー養成体験学習

ドコモ九州では、社員の環境教育の一環として、国土交通省・環境省が推奨する「プロジェクト・ワイルド」プログラムを取り入れた「環境リーダー養成体験学習」を、過去6回開催し、174名の環境リーダーを育成してきました。また、2005年度は、奈良県明日香村で開催された「ファシリテーター養成講習会」に、エデュケーター2名を派遣しました。

「ドコモ早良（さわら） 曲渕（まがりぶち）の森」づくりに参加して

「きつかったー。でも森を育てるという貴重な体験ができてよかったです」。2005年11月「ドコモ早良 曲渕の森」づくりに参加した私は、日ごろ使い慣れないカケヤやクワを使い、遊歩道づくりを体験しました。当日は、想像以上にハードで冷や汗を交えての奮戦になりました。今後は、継続的な育林活動に参加し、豊かな森づくりを目指します。

ドコモ九州
CS推進部
CS企画担当
田中 隆亘

国際貢献活動

インドネシアでの植林活動や、タイ王国での学校建設支援など、アジア諸国を中心に国際貢献活動に力を入れています。また、欧米及びアジアに設立した海外現地法人・事務所においても、インターン生の受け入れや大学などでの移動通信に関する講演、地元で行なわれているイベントへの協賛、緊急災害時の寄付などを中心とした社会貢献活動を行なっています。

インドネシア植林活動支援

NTTドコモでは2004年度より、国際環境NGO「コンサベーション・インターナショナル」を通じて、スマトラ島北部地域の重要生態系地域における環境保全活動を支援しています。スマトラ島では、1970年代に始まった森林伐採や農業地への転換によって、年間約2.5%という速さで急速に森林破壊が進んでおり、すでに60%もの森林が失われています。環境保全活動では、現地の人たちが森林伐採に頼らずに生活が営めるよう、コーヒーの木などの換金可能な作物を取り入れた植林を進めています。また、農業技術や収穫物管理技術の教育、収穫物の販路開発などを行ない、地元のコミュニティと協働で、持続可能な仕組みづくりに取り組んでいます。

タイ王国の学校建設支援

アジアには、貧しさによる教育施設の未整備が深刻な社会問題となっている国や地域があります。NTTドコモでは、タイ王国の次代を担う子どもたちへ、より良い学習環境を提供するため、1998年からNGO「アジアの女性と子どもネットワーク」と協力して、学校建設を支援し、2005年までに8校の学校を建設しました。

2005年度は、インド洋大津波の被害を受けたタイ南部において、保育園及び小・中学校の校舎再建への支援を行ないました。

社員ボランティア

「社員が社会に役立つ人になってほしい、またその喜びを実感してほしい」という想いから、社員のボランティア活動を応援しています。主な制度として、社員の寄付に対するマッチング制度や社員への社会貢献活動表彰、ボランティア休暇を設け、ボランティア活動への参加を推進しています。

ドコモ四国の地域貢献活動

ドコモ四国では、地球環境保全及び地域に根ざした社会貢献活動の一環として、河川、海岸線、公園等の清掃活動に多くの社員が積極的にボランティアとして参加しています。また、ドコモ四国の社員が森林ボランティア「フォレスタ」を結成し、四国各県に開設された「ドコモの森」において、枝打ち·間伐作業·下草刈り等の森林整備活動を定期的に行なっています。

国際的な環境保全活動

ドコモ中国では1999年から毎年、年2回広島県安芸郡坂町「ベイサイドビーチ坂」において社員とその家族のボランティアによるビーチクリーンアップを実施しています。この活動は、「美しい、健やかな海」を未来の子どもたちに残していくための国際的な環境保全活動です。海岸の漂着ゴミの種類、数量を継続的に観測することで、ゴミ、汚染の原因を突き止め、発生を防ぐことを目標としています。

●モバイル·コミュニケーション·ファンド（MCF）

ドコモグループは、創立10周年記念事業の一環として2002年7月にNPO法人「モバイル·コミュニケーション·ファンド（MCF）」を設立しました。21世紀のモバイル·ユビキタス社会における情報通信の発展と、豊かで健全な社会の実現に寄与することを目的に事業を行なっています。

事業概要

- ドコモ·モバイル·サイエンス賞～移動通信の研究·論文に対する褒章～
- アジア諸国からの留学生や研究者への奨学金支給を通じた支援
- 地域に根ざした社会福祉活動を推進している市民団体への助成
- 子どもを守る市民活動団体への助成
- 学校ビオトープ全国モデル校づくりへの助成
- 「災害·人道」、「海外文化交流」などに対し、ドコモグループとして一元的に行なう支援
- ドコモグループ社員が参加する地域密着のボランティア団体への支援

URL http://www.mcfund.or.jp

事業活動にともなう環境影響

ドコモは移動通信サービスを通じて、社会の情報通信インフラを担っています。事業活動の各段階での環境負荷を把握し、その負荷の低減と事業活動を通じての環境貢献が重要な課題となっています。

IN PUT

資源

研究開発

電力	総使用量	46,417 MWh
燃料	ガス	5,636 千m^3
水	上水	140 千m^3
	中水	41 千m^3

オフィス

電力	総使用量	214,430 MWh
燃料	自動車	3,456 kℓ
燃料	重油	
	軽油	
	ガス	
紙資源	パルプ	2,160 t
	古紙	29,534 t
水	上水	
	中水	

製造 / 研究開発 / オフィス

ドコモ

OUT PUT

産業廃棄物

CO_2

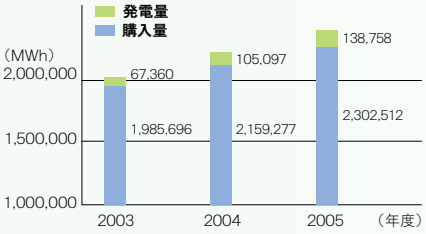
研究開発

温室効果ガス	電力	17,546t-CO_2
	燃料	11,043t-CO_2
廃棄物		
	一般廃棄物発生量	115t
	産業廃棄物発生量	8t

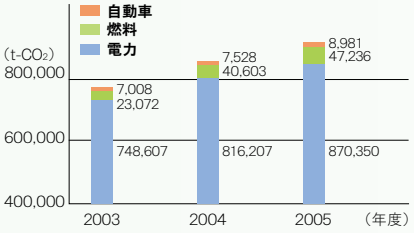
オフィス

温室効果ガス	電力	81,055t-CO_2
	自動車	8,981t-CO_2
燃料		
廃棄物		
	一般廃棄物発生量	4,325t
	産業廃棄物発生量	624t

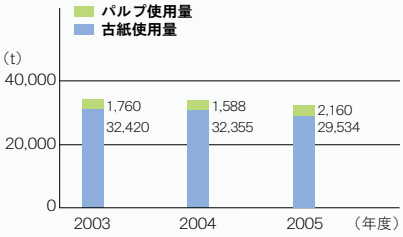
電力使用データの推移

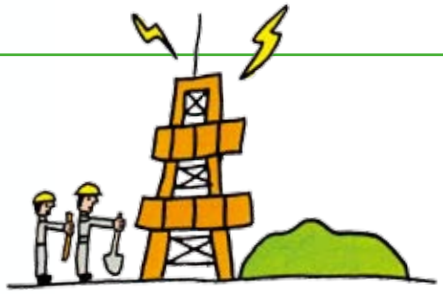


温室効果ガスデータの推移



紙資源使用データの推移





通信設備

電力 総使用量…… 2,041,665 MWh

…… 155 kℓ

…… 166 kℓ

…… 18,016 千m³

…… 639 千m³

…… 26 千m³

販売ツール

プラスチック容器 …… 1,172 t

紙袋 …… 2,177 t

エネルギー

エネルギー

リサイクル

製品の回収

携帯電話 …… 414万台

電池 …… 319万個

充電器 …… 152万個

通信設備

販売

お客さま

リサイクルセンター

通信設備

温室効果ガス 電力…771,749t-CO_2

…… 36,194t-CO_2

廃棄物

産業廃棄物発生量 …… 5,085t

一般廃棄物

CO_2

CO_2

リサイクル

再生された主な資源

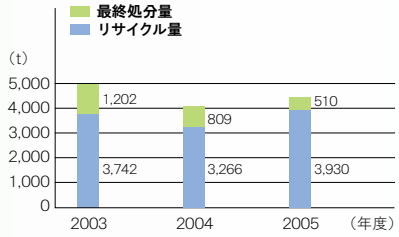
銅 …… 37,993kg

金 …… 145kg

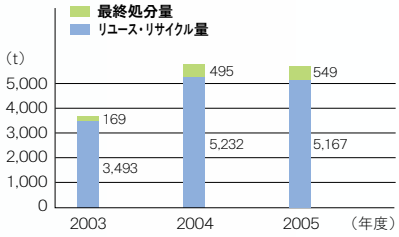
銀 …… 443kg

パラジウム …… 14kg

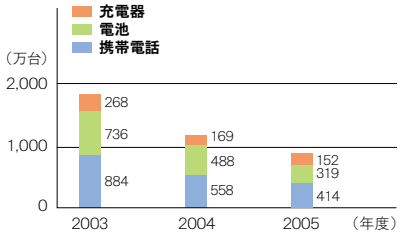
一般廃棄物データの推移



産業廃棄物データの推移



製品の回収データの推移



※小数点以下四捨五入しています

環境活動への考え方と体制

環境保全を志向する社会システムの構築を支援することは、最重要課題の一つです。このためドコモ環境憲章を基本理念とし、事業活動のあらゆる側面で環境保全に配慮した活動を行なっています。

環境保全活動への考え方

NTT（持ち株会社）を核とする情報流通企業NTTグループでは、地球環境保全活動を重要課題の一つとし、1999年に「NTTグループ・エコロジー・プログラム21*」を制定しました。ドコモでは、これを踏まえて「ドコモ環境憲章」を制定し、基本理念・基本方針を社内外に明らかにして活動を推進しています。さらに、具体的な行動方針として、事業活動のあらゆる側面で環境保全に配慮し循環型社会実現に向けて行動します。

＊ NTTグループ・エコロジー・プログラム21

持続可能な社会づくりに貢献するためのNTTグループの環境保全コンセプト。「NTTグループ地球環境憲章」「環境保護における地域貢献」「最先端技術の研究開発」の3本柱によって構成されている。

●ドコモ環境憲章

基本理念

私たちドコモグループは、事業活動と地球環境の両立、さらには住み良い地球を実現するために、
未来にわたる生活の場である地球環境にやさしい社会システムの構築に貢献します。

基本方針

1 企業責任の遂行

いつも人とともにある移動通信サービスを提供するものとして、事業活動が環境に与える影響について予測・評価し、その未然の防止と迅速な解決に努めます。また仕入先・工事会社・販売店等の各企業と協働的な取り組みを推進します。

2 人と自然にやさしい社会システムの構築

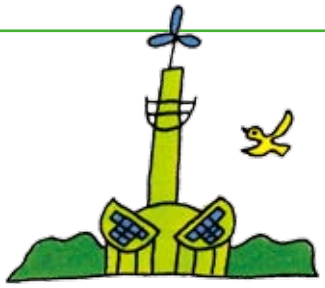
モバイルマルチメディアの技術と開発力を生かし、環境にやさしい社会のシステムを積極的に提案し、環境問題の解決に参加します。

3 地球市民としての地球環境保護・共生活動への支援

資源の効率的利用と環境への負荷低減を目指した地球環境保護・共生活動*を支援します。さらに世界の人々と協力し、地球生態系の保全と再生に貢献します。

1999年6月制定

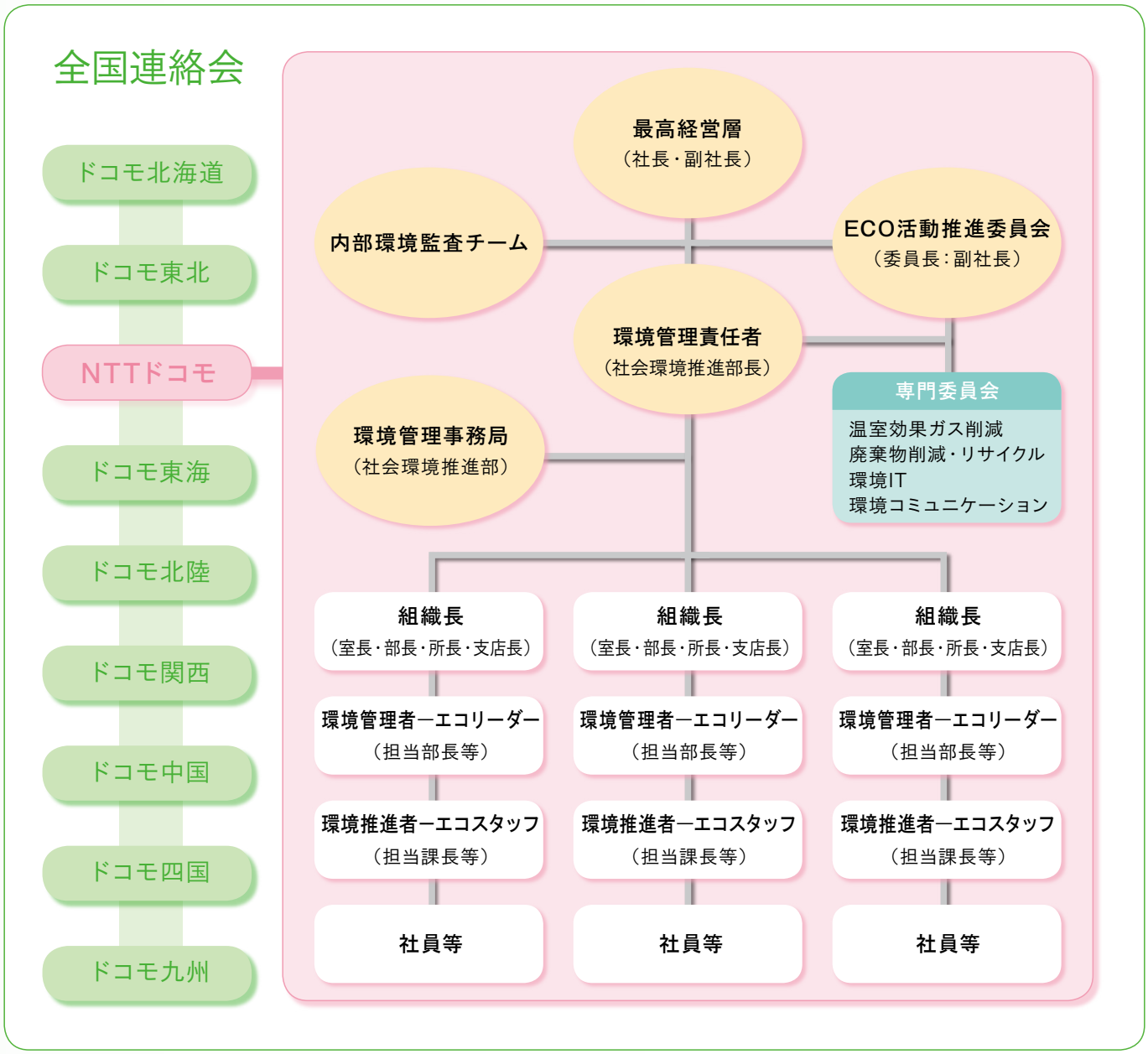
＊共生活動　人と自然との調和のとれた共生社会の実現に向けた活動。



環境マネジメントシステム

ドコモ各社は、最高経営層を頂点とした環境マネジメント体制を構築するとともに、グループとして環境中長期目標を立て、全国連絡会にて意識合わせをし、環境活動に取り組んでいます。また、ISOの継続を推進するため、各社でマネジメント体制を構築しています。NTTドコモでは、ECO活動推進委員会のもと、4つの専門委員会を設置し、会社全体に関わる環境活動の方向付けを行ない、各組織に配置した環境管理者、環境推進者を中心に現場レベルでの環境保全活動を実行しています。さらに、社員に対する環境教育により、環境活動の効率的な運用を図っています。

●環境マネジメントシステム体制図

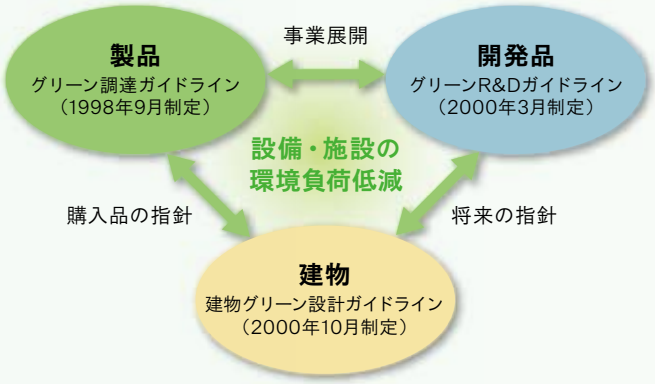


環境マネジメント

3つのガイドライン

ドコモは、NTTグループ制定の3つのガイドラインをもとに独自の詳細策を作成し、事業を展開しています。

- **グリーン調達ガイドライン**：環境に配慮された製品や資材の調達に関しての指針です。
- **グリーンR&Dガイドライン**：サービス、システム、製品の研究開発にあたって「環境負荷の低減」を具体的に実践することを目的として制定した指針です。
- **建物グリーン設計ガイドライン**：建物の建設・運用に関してエネルギー消費、廃棄物の抑制等を目的とした指針です。



ガイドラインの進捗状況

● グリーン調達ガイドライン

グリーン調達ガイドラインの対応状況を、既存及び新規サプライヤに対して調査し、運用評価基準の見直しを検討・実施しました。

2006年度は、グリーン調達Step2-4*の継続的な運用を実施・検討することを目標としています。

● グリーンR&Dガイドライン

グリーンR&Dガイドラインに沿い、研究開発成果のアセスメント*を行なっています。2005年度の研究開発成果についても、アセスメントを100%実施完了しています。今後もアセスメントを継続的に実施していくことを目標としています。

＊グリーン調達Step2-4

企業評価（環境マネジメントシステム構築等）を必須とし、製品については、実施可能な必須項目、実施を希望する希望項目とに分けた評価基準。

＊アセスメント

開発が環境に与える影響の程度や範囲、また対策について事前に予測・評価すること。

URL http://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/ecology

グリーン調達ガイドラインのステップ

Step1 方向性指示
グリーン調達ガイドライン制定
（1998年9月）

Step2 評価開始
評価項目への取り組み・技術仕様による規定
（2000年10月～）
Step2-4（2003年10月～）

Step3 本格実施
LCA*による総合評価＜コスト＋環境影響＞

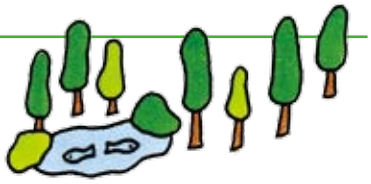
グリーンR&Dガイドラインのアセスメント項目

- 材料の統一／選定
- 有害物の使用抑制
- 再生材料の使用
- 減量化
- 長寿命化
- 分解の容易性
- プラスチック材料名の表示
- 省エネルギー
- 梱包材
- 廃棄処理の容易性
- リサイクル・廃棄方法

建物グリーン設計ガイドライン 7つのコンセプト

- **建物の長寿命化**
  フレキシビリティの確保、メンテナビリティの重視、リニューアルへの対応、耐久性の向上
- **ハロン・特定フロンの使用抑制**
  ハロン・特定フロン使用設備の廃止、フロン使用材料の排除
- **有害物質の使用抑制・撤廃**
  有害物質の仕様抑制・撤廃と処分
- **省資源及び省エネルギー**
  建設時の省資源及び省エネルギー、運用時の省エネルギー、自然エネルギーの有効利用、エネルギー利用の高効率化
- **廃棄物発生量の削減**
  余剰材、廃棄物の発生量の削減
- **再使用・再利用の促進**
  発生副産物の再使用・再生利用の拡大
  再使用・再利用材料の利用拡大
- **地域環境への対応**
  環境特性の把握・分析、地球環境への環境負荷削減

＊LCA（Life Cycle Assessment） 製品が製造、使用、廃棄あるいは再使用されるまでのすべての段階を通して、環境にどんな影響を与えたのかを評価する方法。



ISO14001認証取得状況

環境マネジメントシステム構築の一環として、ISO14001の認証取得を進めています。1998年にNTTドコモ資材部が取得したのをはじめに、各社が順次認証を取得し、すでにグループ連結38社中37社が認証取得済みです。残る1社は2005年9月に設立した会社で、2006年度中の認証取得を目指しています。

法規制などの順守

環境関連法令、条例を順守しています。省エネ法、大気汚染防止法、廃棄物処理法、PCB特別措置法などの各種法令・条例に関して、該当する設備ごとに監視測定項目を定め、定期的に測定しています。

内部環境監査

環境マネジメントシステムの適切な運用のために内部環境監査を重要視しています。監査方法については、環境教育により環境管理に必要な知識と技能を習得した内部環境監査員が、公平かつ厳正な監査を実施しています。内部環境監査の結果は、環境マネジメントシステムの見直しに反映させています。

環境教育

社員が自主的に環境保全活動に取り組む姿勢と方法を学び、それを事業活動に活かせるよう、役職・分野に応じた環境教育を実施しています。あわせて、環境保全活動に関わる業務について専門的な知識を習得するプログラムも多く提供し、全体的なスキルアップに努めています。今後も環境マネジメントシステムの有効かつ継続的な運用のために、環境教育の充実を図っていきます。

2005年度　環境研修受講状況

※数値はNTTドコモのみの実績です。

研修	受講者数	時間
新入社員研修	142	2
中途採用社員研修	3	2
新任エコリーダー・エコスタッフ研修	80	2
内部環境監査員養成研修	79	15
上級内部環境監査員養成研修	22	7.5
産業廃棄物研修（e ラーニング）	1,556	-

環境関連の訴訟とその対応

環境に関する訴訟に対し、誠意をもって対応してまいります。2005年度、ドコモの環境関連の訴訟はありませんでした。

環境リスクマネジメント

リスクマネジメント

事業活動にともなう各段階において、環境負荷を正確に把握するように努めています。環境リスクについては、環境管理マニュアルに基づいて、緊急事態などにともなう環境影響を予防・緩和するための手順を確立し、教育・訓練を実施しています。

PCB*廃棄物管理

「PCB特別措置法」に従い、撤去したPCBを厳重に保管・管理しています。PCB管理では、「PCB物品管理手順細則」で、保管・管理対象物品、保管場所、保管・管理方法、処分や緊急時の対応などについて詳細を定め実行しています。

＊PCB

ポリ塩化ビフェニル。絶縁性、不燃性などの特性のため、トランス、コンデンサといった電気機器をはじめ幅広い用途に使用されてきた化学物質。

PCB保管の様子

環境目標

ドコモは環境中長期目標を策定するとともに、事業のあらゆる側面で、
環境負荷低減のための取り組みを着実に推進していきます。

環境中長期目標については、18ページをご覧ください。

項目	2006年度の主な環境目標	取り組み事例
紙資源削減	• 事務用紙使用量の削減 • eビリング利用率の向上	• 両面印刷を徹底 • eビリング契約の純増アップにより、紙使用量を削減 • オフィスにおける一人あたりのOA用紙使用量を設定
温室効果ガス削減	• オフィス系電力使用量の削減 • 環境に配慮した設備の導入 • 低公害車導入の推進	• 消灯、空調の温度設定を実施し、一人あたりの電力使用量目標を設定 • クールビズ・ウォームビズの実施 • 基地局に冷却吸気装置などを導入 • 低排気ガス認定車の導入
廃棄物削減 リサイクル推進	• 使用済み携帯電話の積極的な回収とリサイクル推進 • 撤去通信設備等廃棄物の削減とリサイクル推進 • 事務用品のグリーン購入	• イベントなどにおいて使用済み携帯電話の回収を積極的に実施 • 廃棄物の適正な処理を行なうことによるリサイクル率の向上 • 文具類等購入指定品目のグリーン購入率の維持・向上 • グリーン化についての勉強会の実施
ICTサービスによる環境負荷低減	• モバイルマルチメディアを活用した環境関連システムの開発	• FOMA映像ソリューションシステム、自動販売機管理システム、車両運行管理システム、iモードイントラシステムなどの提案
社会的な活動	• 環境保護、地域共生活動の支援 • 緑化協力事業の支援	• ビーチクリーンアップなど地域清掃活動の実施 • さまざまなボランティア活動の支援 • 自然体験学習活動 • 森林保全活動 • 「緑の募金」への寄付

環境会計

環境保全の取り組みに要したコストとその効果を定量的に把握し、
環境経営の戦略に活用していくための指針として環境会計を導入しています。

環境会計の考え方

2002年からドコモの環境会計を公表しています。事業活動における環境保全のためのコストと、その活動により得られた効果を可能な限り定量的に把握・分析し、公表しています。

環境保全コスト　単位：百万円

分類		主な取り組み内容	2004年度 投資額	2004年度 費用額	2005年度 投資額	2005年度 費用額
(1) 事業エリア内コスト			1,555	10,397	862	13,738
内訳	(1)－1 公害防止コスト	水質汚濁未然防止、PCBの適正処理など	0	8	0	8
内訳	(1)－2 地球環境保全コスト	太陽光、風力発電システムの導入など	1,504	6,724	862	9,626
内訳	(1)－3 資源循環コスト	中水道処理システムの導入など	51	3,665	0	4,104
(2) 上・下流コスト		容器包装リサイクル法への対応など	304	508	10	482
(3) 管理活動コスト		ISO認証取得・更新など	538	2,778	123	3,122
(4) 研究開発コスト		通信設備の省エネ、省資源に関する研究など	3,036	5,909	2,053	6,077
(5) 社会活動コスト		ドコモの森等植樹活動など	0	71	0	78
(6) 環境損傷対応コスト		大阪府池田市古江古墳の原状回復	0	0	0	6
合計			5,433	19,664	3,048	23,503

※減価償却費は、2000年度以降完成の設備を対象に計上しています。
※複合コストについては、環境保全コストを控除した差額を集計することを基本としていますが、環境保全部分を明確に切り出せないものについては、全額計上しているものもあります。

環境保全効果

効果の内容		主な環境保全効果を表す指標 指標の分類	2004年度	2005年度	対前年増減量
(1) 事業エリア内コストに対応する効果	①事業活動に投入する資源に関する効果	電気使用量（MWh）	2,264,374	2,441,270	176,896
		紙資源使用量（t）	33,944	31,693	▲ 2,251
		eビリング効果による紙削減量（t）	493	537	44
	②事業活動から排出する環境負荷及び廃棄物に関する効果	温室効果ガス排出量（t-CO_2）	864,338	926,567	62,229
		通信設備、建築物関連産業廃棄物排出量（t）	255,717	263,323	7,606
(2) 上・下流コストに対応する効果	事業活動から産出する財・サービスに関する効果	使用済み携帯端末等回収数（万個）	1,215	885	▲ 330

環境保全対策にともなう経済効果 - 実質的効果 -　単位：百万円

主な効果の内容		2004年度	2005年度
収益	通信設備、建築物の撤去にともなう売却収入など	512	163
費用節減	低公害車の導入による燃料費の削減など	3,175	3,891
費用節減	撤去通信設備のリユースによる新規購入費用の節減	15,720	15,317
合計		19,407	19,371

環境会計の対象範囲

■対象範囲…2005年度（2005年4月1日～2006年3月31日）

■集計範囲…ドコモ主要38社
※2005年度より、集計範囲を37社から38社へ変更いたしました。

■集計基準…環境省「環境会計ガイドライン2005年版」及びドコモ環境会計ガイドライン

温暖化防止対策

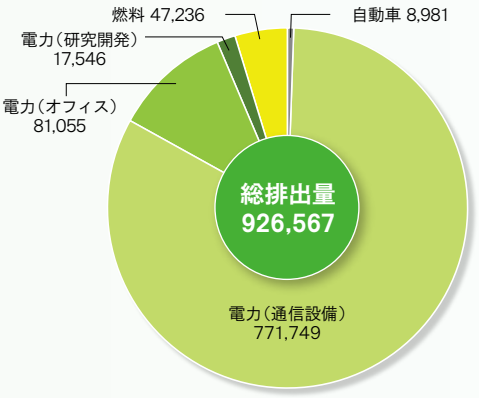
地球温暖化防止に向けて独自の目標値を定め、CO_2などの温室効果ガス排出削減に取り組んでいます。
また、電力使用量の削減、自然エネルギー及び低公害車の導入など、複合的に取り組みを進めています。

温暖化防止対策への考え方

地球温暖化の問題は、世界規模で深刻さが増しています。その解決のために国際的な協議のもと策定された京都議定書が、2005年2月16日に発効されました。日本は1990年の温室効果ガス排出量比で6%の削減が義務付けられています。ドコモの温室効果ガス排出量は、携帯電話契約数の増加にともなう設備拡充を背景に、年々増加しています。ドコモでは、2010年度の自然体ベースの予測排出量から少なくとも15%削減し、117万t-CO_2以下とすることを目標に定めました。少しでも温暖化の原因となる温室効果ガスの排出を抑えるために、携帯電話をご利用いただくことによる社会活動の効率化を追求しています。また、社会の環境負荷低減だけでなく、省エネルギー対策など、自社の設備等の環境負荷低減にも積極的に取り組むとともに、自然エネルギー利用も促進しています。

排出源別CO_2排出量（t-CO_2）

（2006年3月末現在）



環境負荷低減への取り組みについては、特集4　17-18ページをご覧ください。

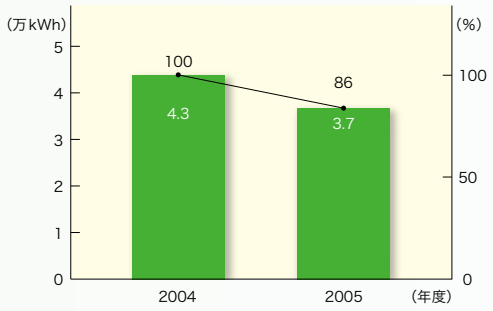
通信設備における温暖化防止対策

2005年度の通信設備などの事業系電力総使用量は2,041,665MWhとなり、前年度比8.4%増加しました。これは携帯電話契約数が前年度比5.2%増えたことと、お客さまニーズに応えたFOMAサービスなどの設備拡充等を実施したためです。一方、省エネルギー設備導入等により、携帯電話基地局1ヵ所あたりの電力使用量は前年度比14%の減少となっています。今後とも、太陽光発電、風力発電、CGS*等の導入を積極的に進め、更なる温暖化防止に取り組みます。

＊CGS：コージェネレーションシステム

発電時に発生する熱を、冷暖房や給湯、蒸気として有効利用する省エネルギーシステム。

携帯電話基地局1ヵ所あたりの電力使用量



再生エネルギー、新エネルギーの導入状況

通信設備や建物の建設にあたっては、「建物グリーン設計ガイドライン」に沿った環境配慮設計を基本とし、既存ビルへの環境負荷低減設備の導入を進めています。2005年度の再生エネルギー、新エネルギーの総数は、太陽光発電50ヵ所、風力発電9ヵ所、CGS15ヵ所になりました。その発電量合計は、138,750MWh（前年比32%増）でした。

建物グリーン設計ガイドラインについては、45ページをご覧ください。

太陽光・風力発電・CGSの導入状況

（2006年3月末現在）

	太陽光発電システム	風力発電システム	CGS発電システム
導入箇所	50	9	15
発電量（MWh）	311.1	1.8	138,437

温暖化防止その他の取り組み

オフィスで消費する電力は、事業の総使用電力中10.7%ほどです。社員一人ひとりが温暖化防止への意識を持つよう働きかけ、OA機器の電源オフ、退室時の消灯、冷暖房の適切温度設定、省エネルギー型機器購入などを進め、オフィスの省エネルギーに取り組んでいます。また、CO_2排出抑制のために、低公害車の導入を積極的に進め、2005年度は305台を新たに導入し、総数1,667台、全社用車の71.5%になりました。このほか、オゾン層破壊物質であるフロンやハロンなどの新規使用を継続的に禁止し、フロンの代替として窒素ガスを使用しています。

地球にやさしいエコケータイ

温暖化防止へ貢献するために携帯電話の材料に注目し、世界で初めてケナフ繊維強化バイオプラスチックを使用したエコケータイ「N701i ECO」を開発しました。このプラスチックは、とうもろこしを原料とするポリ乳酸に、補強材としてケナフ繊維を添加することで、従来のバイオプラスチックに比べ、耐熱性や強度を改善した環境配慮型プラスチックです。ケナフはCO_2吸収能力が高い植物で、また、プラスチック製造時のCO_2排出量を従来製品に比べ約半分に抑えることもできます。ドコモでは、2006年12月までのご購入者の請求額1%に相当する費用を、自然環境保全活動に充当します。

チーム・マイナス6%に参加しています！

環境省の「チーム・マイナス6%*」に参画し、地球温暖化防止活動を推進しています。

オフィスでは、クールビズ、ウォームビズを導入し、休み時間にはオフィスの消灯を推進するなど、一人ひとりができる範囲の省エネ活動に取り組んでいます。また環境に配慮した製品やサービス提供による事業活動の面からも地球温暖化防止に取り組んでいきます。

みんなで止めよう温暖化
チーム・マイナス6%

＊チーム・マイナス6%
京都議定書の目標を達成するための国民的プロジェクト。

資源の有効利用

ドコモは、事業活動のあらゆる段階で省資源を考え、推進しています。また、回収した携帯端末などを100%資源化するリサイクルシステムの構築やサービスを通じ、循環型社会の実現に向けて、環境負荷低減に取り組みます。

資源の有効利用に対する考え方

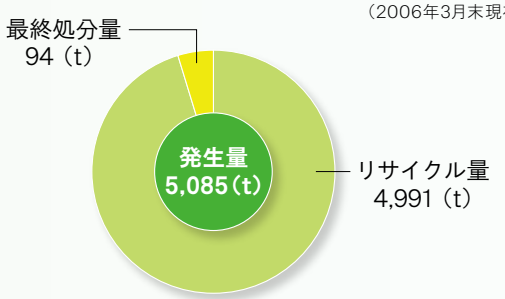
毎年具体的な目標を設定し、資源の有効利用を確実に進めています。通信設備のリサイクル率の向上やOA機器のリユース、オフィスでの紙使用量の削減はもちろん、月々の請求額等をweb上や電子メールで確認できるeビリングなど、お客さまにとっても廃棄物の削減に役立つ活動を展開しています。また、FOMA端末用ACアダプタなど、オプション類の共通化により、資源の削減だけでなくお客さまの利便性の向上も目指します。

通信設備及び建設廃材リサイクル

無線基地局の機器更改に際しては、基地局設備、交換機などを再利用し、通信線、ケーブルなどはリサイクルしています。再利用できないものは、各リサイクル業者に分別回収され、資源としてリサイクルされています。リサイクル業者については、順法性の確保・確認のため、マニフェスト伝票の発行管理を徹底しています。建築廃材も同様です。建物新設にあたっては、企画・設計・建設・運用管理・廃棄に至るまでのライフサイクル全体での環境影響を評価し、長寿命なグリーン設計を採用しています。

通信設備における廃棄物発生量とリサイクル量

（2006年3月末現在）

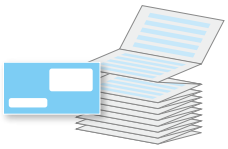


eビリング～紙資源の節減～

eビリングは、iモード、インターネットにより、月々の請求額等がwebサイト上や電子メールで確認できるサービスです。「事前案内書兼領収証」、「ご利用料金のご案内」の郵送に代わることにより、毎月使用される用紙や封筒などの資源や配達にかかるエネルギー使用も節減することができます。基本使用料が毎月100円割引になるメリットもあり、サービスを開始した2000年から年々利用者は増加し、2005年度には約197万通に達しています。

2005年度はお客さまのご協力により、以下の紙資源を節減できました。

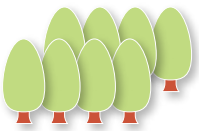
A4用紙に換算すると
約1億4,200万枚



（利用者数×24g×12ヵ月※）

※毎月末の利用者と領収書・封筒などの重量をかけ、A4用紙換算したもの

標準木に換算すると
約10,677本



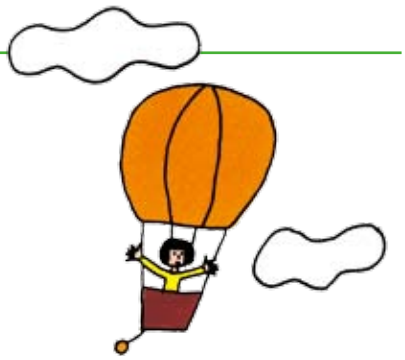
（標準木1本/A4用紙で約13,300枚）

標準の高さ（8m、直径14cm、20年生の杉の木）に換算し、1年間で伐採を防止できる本数

FOMA端末用オプション類の共通化

FOMA端末用のACアダプタ共通化に加え、FOMAならどの機種でも利用できる※、FOMA乾電池アダプタ、車内ホルダ（FOMA）、車載ハンズフリーキット（FOMA/mova共通）の開発を図ることによって、携帯電話買い替え時に、新たにオプション類をお買い上げいただく必要がなくなり、省資源に貢献することができました。

※一部機種を除く



携帯電話回収の現状と今後の取り組み

携帯電話の回収については1998年よりこれを始め、2001年には、移動通信事業者とメーカーが協力し、自社他社製品を問わずに回収する「モバイル・リサイクル・ネットワーク」を構築し、お客さまのご理解とご協力のもと、これまでに累計5,835万台（1998～2005年度）、2005年度は414万台回収いたしました。

しかしながら携帯電話の回収数は、ここ数年低減傾向にあります。これは、電話としては使わなくなった携帯電話を、お手元に保管し続ける方が増えていることが原因と考えられます。その理由はさまざまですが、①メール、写真などを思い出として取っておきたい②データや電話帳のバックアップ用とする③ゲーム機、デジタルカメラなど携帯電話以外の機能を二次利用するなどがあります。

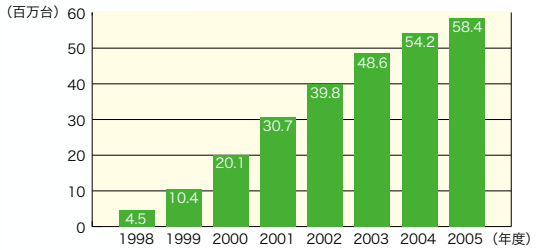
また第３世代携帯ＦＯＭＡに関しては、チップを入れることで利用することが可能なことから、家族間や友人間で携帯電話の端末をお譲りになったり、故障の際の代替機として保管しておくという方もいらっしゃいます。このように有効に二次利用、再利用（リユース）していただく一方で、環境に負荷を与えるゴミとして捨てられる携帯電話があることもまた事実です。

今後も携帯電話の回収に関する周知活動を積極的に行なうとともに、お客さまが真に不要となったタイミングで回収することができるよう、個人情報を保護しつつ、多様な回収施策を積極的に展開していくこととします。携帯電話回収に関する認知度や、ゴミとして捨てられる率について、定期的に実態調査を行ない、リユース・リサイクル率の最大化、ゴミとして捨てられる率の最小化を目指します。

また、携帯電話を回収することにより、希少金属である、金、銀、銅、パラジウムなどを再生し、100%リサイクルを進めてまいります。

●回収から100%リサイクルまで

端末回収累計



回収

回収の取り組み事例

ドコモショップ窓口にて回収

個人情報の保護のため、回収した携帯電話を専用工具を使ってお客さまの目の前で破砕しています。

イベント等における回収活動

回収した携帯電話を専用工具にて破砕するなどして、個人情報を保護しつつ、2005年度からイベントでの回収活動を積極的に展開しています。

リサイクル

100%リサイクルへの取り組み

集められた回収品は本体や電池の種類によって細かく分別し、適正に処理されます。

再資源化

リサイクルされた銅や金、銀などは、再資源となり、再生工程にて生じる残りかす（スラグ）は、コンクリート・セメント原料として使用されます。

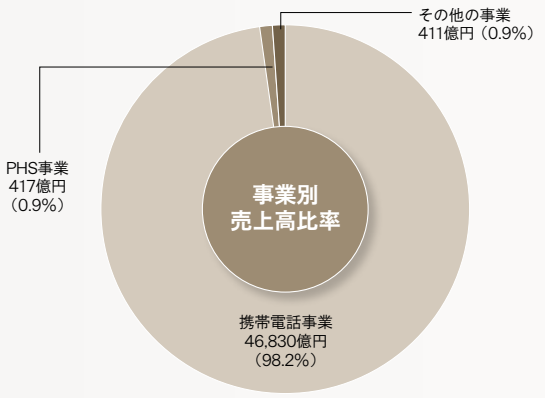
経済性報告

ドコモは、「マルチメディア化」「ユビキタス化」「グローバル化」の3つを軸として事業を行なっています。サービス・製品を通じて、情報インフラの整備及び安心・安全な社会システムを構築し、人々の暮らしと社会に貢献していきます。

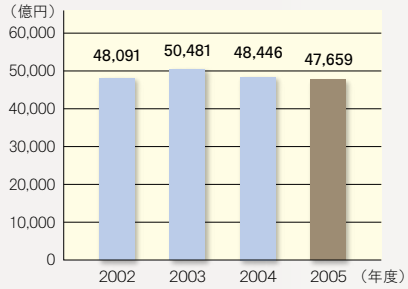
2005年度の経営成績

2005年度は、携帯電話事業者間の競争が激化する中、「お客さま第一」の視点に立ち、料金、端末、サービス、ネットワーク、アフターサービスなど総合的なサービスレベルの充実を行なうとともに、新たな事業領域の拡大にも積極的に取り組みました。こうした活動の成果として、新しい料金体系の実施にともなう1契約毎の平均収入の減少や端末販売数の減少により営業収益は前年度を下回ったものの、営業利益については前年度を上回りました。

また、2005年度末の携帯電話サービスの契約数は5,114万契約となり、FOMAサービスについてはmovaサービスからの移行が着実に進展し、契約数は2,346万契約に達しました。

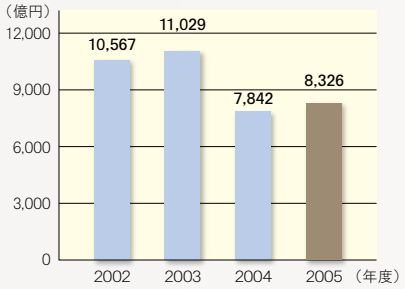


営業収益（売上高）



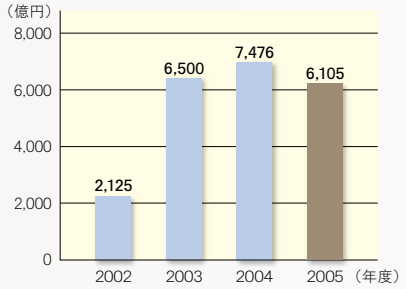
2005年度の営業収益は、前年度比1.6%減の4兆7,659億円となりました。

営業利益



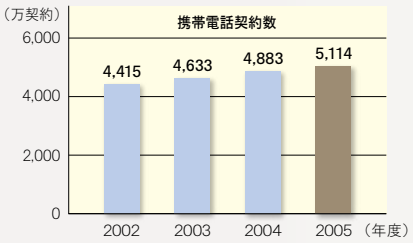
2005年度の営業利益は、前年度比6.2%増の8,326億円となりました。

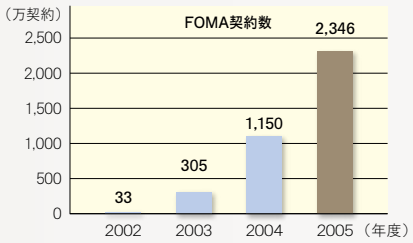
当期純利益



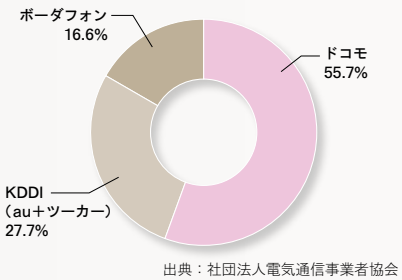
2005年度の当期純利益は、前年度比18.3%減の6,105億円となりました。

携帯電話契約数（2006年3月末現在）



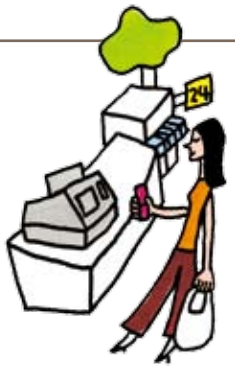


マーケットシェア（2006年3月末現在）



出典：社団法人電気通信事業者協会

2005年度末、FOMA契約数が2,346万契約を突破しました。2006年度末には、全契約数の3分の2となる3,500万契約を見込んでいます。



ステークホルダーとの経済的関係

ドコモは、さまざまなステークホルダーの皆様との関わりの中で、事業活動を行なっています。ドコモの事業活動とステークホルダーの皆様との経済的関わりは、下記の表のようになっています。数字は、客観性を確保するため、連結財務諸表の数字をベースにしています。

また、ここではステークホルダーの中から、株主、債権者、社員、政府･行政を主に取り上げ、掲載しています。

損益計算書（連結）/主要項目抜粋

損益計算書（連結）		（億円）
営業収益		47,659
営業費用		
	人件費	2,503
	租税公課	367
	その他	36,462
	計	39,332
営業利益		8,326
営業外損益		
	受取利息	47
	支払利息	84
	関係会社投資売却益	620
	その他の投資売却益	401
	その他	214
	計	1,197
税金等調整前利益		9,523
当期税金 繰延税金		2,937 477
税引後利益		6,109
持分法による投資損益 少数株主損益		4 1
当期純利益		6,105
現金配当支払額		1,355

※単位未満の数値の処理により、合計数値は必ずしも一致しません。

ステークホルダー別経費等内訳	（億円）
政府・行政	3,781
社員	2,503
株主	1,355
債権者	84

ステークホルダーとの経済的関係の試算方法

政府・行政：営業費用中の「租税公課」と「当期税金」と「繰延税金」
社　員　：営業費用中の「人件費」
株　主　：「現金配当支払額」
債　権　者：営業外損益中の「支払利息」

CSRコミュニケーション

社会から信頼される企業を目指すために、さまざまなステークホルダーや、
地域、市民団体との交流を通じて、コミュニケーション活動や情報公開に取り組んでいます。

社会とのコミュニケーション

CSR活動の考え方や取り組みを、より多くの方へお伝えしご意見をいただくことを目的に、2006年度から各社の報告書を集約し、グループ統一のＮＴＴドコモグループCSR報告書としました。また、ホームページをはじめとする多様な媒体でも、CSRの取り組みや、各種製品やサービスを紹介し、情報公開に努めています。

表彰実績（一部抜粋）

	表　彰	受賞月
NTTドコモ	「第15回 地球環境大賞」において「地球環境会議が選ぶ優秀企業賞」を受賞	2006年2月
ドコモ北海道	ドコモ北海道グループ環境報告書2005が、「環境コミュニケーション大賞　優秀賞」「環境報告書賞　優良賞」を受賞	2006年1・5月
ドコモ東北	「平成17年度　低公害車普及等事業所」として宮城県知事表彰受賞	2006年3月
ドコモ東海	新聞に環境広告を掲載し、日本経済新聞社の「環境広告賞優秀賞」を受賞	2005年12月
ドコモ北陸	石川県ワークライフバランス企業表彰にて「優良企業賞」を受賞	2005年9月
ドコモ関西	「児童養護施設の子どもたちをユニバーサル・スタジオ・ジャパンへ招待」に対し、大阪市より感謝状を授与	2005年11月
ドコモ中国	鳥取県社会福祉協議会より「社会福祉事業協助者」にて感謝状を授与	2005年9月
ドコモ四国	松山市より「プチ美化運動」にて表彰	2006年2月
ドコモ九州	日本赤十字社の「金色有功章」受賞	2005年11月

寄付・寄贈（一部抜粋）

	寄付・寄贈	実施月
NTTドコモ	被災地への復興支援 （ハリケーン「カトリーナ」、パキスタン地震、フィリピン、レイテ島地すべり災害）	2005年8月～ 2006年3月
ドコモ北海道	子ども向け冊子「ものがたり北海道遺産」を北海道へ寄贈	2005年7月
ドコモ東北	東北6県　34児童養護施設の子どもへクリスマスプレゼント贈呈	2005年12月
ドコモ東海	緑の募金へ寄付（愛知・静岡・岐阜・三重）	2005年10月
ドコモ北陸	ざぶん賞実行委員会への寄付	2005年7月
ドコモ関西	店舗ディスプレイとして使用したディズニーぬいぐるみを近畿2府4県の児童施設等へ寄贈	2005年11・12月
ドコモ中国	岡山県の国体のバックアップ（携帯電話の無償支援及びハーティ手帳の寄贈）	2005年6月
ドコモ四国	ドコモコンサートの収益金を各県の社会福祉団体等へ寄贈	2005年7月～ 2006年2月
ドコモ九州	日本赤十字社宮崎県支部へ義援金贈呈	2005年10月

ドコモグループ各社の取り組み

全グループを挙げて事業を通じた安心・安全な社会構築に取り組むとともに、ドコモ各社独自の地域に密着した社会貢献活動や環境保全活動などさまざまな取り組みを実施しています。その一部を紹介いたします。

本ページ以降、タイトルの「ドコモ○○」はドコモ各社を、「ドコモ○○グループ」はドコモ各社及び各社業務委託型子会社を示します。

NTTドコモ

NTTドコモは、ドコモならではのCSR活動を通じ、災害復興支援をはじめ、地球環境保全への取り組みなど、地球や社会と共生し「安心・安全」な社会を目指しています。

東京都 東京タワー

ケータイリサイクルキャンペーン

2005年10月、「モーニング娘。熱っちい地球を冷ますんだっ。」においてケータイリサイクルキャンペーンを実施し、約2,500台の携帯電話を回収できました。今後も、積極的にキャンペーンを実施し、使用済み携帯電話の回収・リサイクルに取り組んでいきます。

「地球環境会議が選ぶ優秀企業賞」受賞

フジサンケイグループ主催「第15回地球環境大賞」において、「地球環境会議が選ぶ優秀企業賞」を受賞しました。使用済み携帯電話のリサイクルへの取り組み、植物原料プラスチックを使用した携帯電話など、環境に配慮した商品の開発等が評価され、通信業界では初の受賞となりました。

ドコモ・ボランティアクラブ

ボランティア活動促進のため「ドコモ・ボランティアクラブ」を結成、さまざまな活動に取り組んでいます。2005年度は、自主的な活動を中心に取り組み、地域の公園や海岸清掃を企画、環境保全活動を実施しました。また終業後の手話講習会の実施など、社員が気軽に参加できる環境づくりにも努めています。

三宅島復興支援

三宅島の避難指示解除にともない、島民の方々の1日も早い生活再建や島の復興のために、島内の通信整備支援等を実施しました。これは、帰島された方々に携帯電話を情報交換ツールとして活用していただくとともに、住民の安全確保を目的としたものです。

三宅島の基地局修理を振り返って

2003年夏に基地局の故障修理のため三宅島に渡りました。当時、ライフラインを復興する関係者の通信確保のために、基地局の早期復旧が必要でした。基地局に行く道路が未整備だったため草をかき分けて現場へ向かい、火山性有毒ガスのため常にガスマスクを着け、風向きに注意しての作業となりました。基地局装置もガスのためさびつき、自然の恐ろしさを実感しました。

NTTドコモ
多摩ネットワーク
サービスセンター
設備品質管理担当
土子 直行

ドコモ北海道

ドコモ北海道は、地域社会に貢献することは重要な使命であると考え、「安心・安全な社会」の実現のため、21世紀を担う「子ども」をキーワードに、さまざまな活動を実施しています。

旧北海道庁赤レンガ庁舎は、学校の授業等で訪れた子どもたちの学習・憩いの場となっています。

「DoCoMoこどもシート」の提供

2005年で14回目を迎えた「YOSAKOIソーラン祭り」は、今や北海道の夏の風物詩となっています。

ドコモ北海道では、子どもたちが安全にパレードを観覧できるように、大通パレード会場に「DoCoMoこどもシート」を提供し、札幌市内の小学生500名を招待しました。

「カルチャーナイト2005」への参加

子どもたちが家族ぐるみで文化に触れる機会の創出を目的とした、市民・企業・行政合同の「カルチャーナイト2005」に参加しました。地域の文化施設や企業施設を夜間開放。ドコモ北海道は、FeliCaでの模擬買い物体験などを催し、約530名が来社されました。

「リユースバザー」収益金による寄贈

2006年1月、ドコモ北海道グループでは、社員による「新年リユースバザー2006」を開催しました。その収益金で、希望の品物を北海道内の児童養護施設の子どもたちへ寄贈し、毎年喜んでいただいています。

次世代育成支援「多目的ルーム」

少子高齢化や女性の社会進出などにともない、子育て環境が変化しています。2005年11月、安心して出産・子育てができる職場環境づくりを目的に、ドコモ北海道ビルに「多目的ルーム」を設置し、仕事と育児を両立している社員を支援しています。

「子どもたち」に重点を置いた各種活動

ドコモ北海道の社会貢献活動は、子どもへの取り組みに重点を置いており、5、6歳から高校生までと幅広い世代の子どもたちと接する機会があります。さまざまなイベントに目を輝かせ、精一杯楽しんでいる姿は素晴らしく、新しい発見もたくさんあります。子どもたちの笑顔がずっと続くように、今後も活動を一つひとつ積み上げていこうと思っています。

ドコモ北海道
総務部
社会環境室主査
大谷 明美

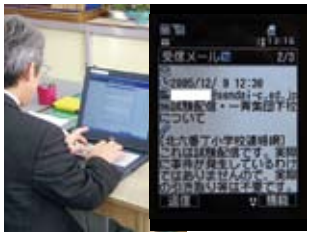
ドコモ東北

ドコモ東北では、地域社会の一員として、地域の子どもたちの安全を守り、健やかに成長することを願って、各種の支援活動を行なっています。また、良き企業市民として、積極的に社会福祉活動を推進しています。

宮城県 松島

メールを利用した保護者連絡網の実証実験

就学児童の安全を守るシステムとして2005年12月「メール配信による保護者連絡網」を構築しモニター実験を実施しました。災害など、突発事態発生時に必要とされる保護者の方への緊急連絡をメール配信することで、学校と保護者間の迅速な双方向連絡が実現。電話連絡網補完の有効性が確認できました。



「ケータイルールBOOK」の贈呈

携帯電話を使っている、あるいはこれから使うかもしれない子どもたちに向けて、携帯電話のマナーや安全な使い方を身につけてもらうため、「ケータイルールBOOK」を作成しています。この冊子を2006年3月に、東北6県の全中学校1,100校の卒業生に贈呈しました。

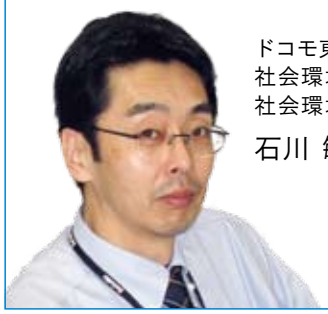
ドコモ東北少年少女フットサル大会開催

2005年11月、シェルコム仙台にて「第2回ドコモ東北少年少女フットサル大会」を行ないました。子どもたちが大きな夢を持ち、健やかに育ってほしいとの願いから開催しているもので、東北6県の小学生24チーム（男女各12チーム）が参加しました。

児童養護施設への支援

社会福祉活動の一環として、東北6県の全児童養護施設34ヵ所の子どもたちへクリスマスプレゼントを贈呈しています。この活動は1998年より本社が所在する宮城県で開始し、2003年からは全6県で行なっています。

フットサル大会を通じて、子どもの成長を見守ります



ドコモ東北
社会環境室
社会環境担当主査
石川 敏光

「第2回ドコモ東北少年少女フットサル大会」に運営事務局として、参加しました。子どもの健全育成を目的に開催し、今回で2回目となりますが、試合の観戦を通して、子どもたちの大人顔負けの技術に驚かされます。この大会の参加選手から将来、Jリーガーや日本代表が出ることを期待して、今後も引き続き大会に参加していきたいと思います。

ドコモ東海

ドコモ東海では、常に社会貢献・環境保全のために自分たちができることは何かを考え、活動を展開しています。環境重視のビルへの移転、愛知万博への協賛などはその一例です。これからも良き企業市民として活動していきます。

愛知県 名古屋城

愛知万博で近未来のユビキタス社会を発信

「自然の叡智（えいち）」をメインテーマとした愛知万博に、オフィシャルパートナーとして協賛しました。万博では、障がい者の方などの移動を支援するバリアフリープロジェクトに参画。また、携帯電話で送信した笑顔とメッセージを上映するエキスポビジョンなどを体験していただきました。

環境・セキュリティに配慮したビルに移転

2005年10月に、名古屋市内に点在していたドコモ東海及びグループ会社を、「アーバンネット名古屋ビル」に集約しました。新ビルは、人・街・地球にやさしい建物を目指して設計されており、防犯・防災に万全を期すとともに、省エネルギー・地球環境保護にも配慮しています。

ハーティファンドで盲導犬協会へ寄付

回収した使用済み携帯電話の台数に応じて寄付を行なう、「ハーティファンド」を2004年4月に設立しました。2005年度は、このファンドより盲導犬育成に役立てていただくため財団法人中部盲導犬協会へ寄付を実施しました。

ウォームビズコレクション

社員へ素敵な着こなしのお手本を紹介するため、ウォームビズにふさわしい着こなしのファッションショーを開催し、社員4名がモデルとして参加しました。当日は、百貨店のご担当者さまより、温かく、かつおしゃれに着こなす技を紹介してもらいました。

ウォームビズコレクションに参加して

社員参加型のファッションショーで、最初は緊張しましたが、専門家のアドバイスを受けたコーディネートは快適でした。温かいだけではなく、おしゃれも楽しめるウォームビズ。皆さんも「3つの首（首、手首、足首）を温める」、「インナーウェアを重視する」などの工夫で、快適なオフィスを楽しみませんか。

ドコモ東海
財務部
決算担当
橋本 恵子

ドコモ北陸

ドコモ北陸では「環境保全活動の推進」「社会貢献活動」を重点に、地域の皆様と連携を取りながら、地域密着型の活動を展開しています。

石川県 兼六園

「ケータイ安全教室」の開催

小中高生向けの出前出張型の「ケータイ安全教室」や「親子ケータイ教室」を開催。また、オープンハウス（会社見学）時にも「ケータイ安全教室」を積極的に開催しています。携帯電話を使用する上でのマナーや、ネットトラブル事例やその防止対策等について学んでいただいています。

市民参加による「ドコモ垂氷の森」整備事業

2005年10月、自然環境保護の一環として取り組んでいる「ドコモ垂氷の森」を整備しました。その際、一般市民の方々に参加を呼びかけ、社員と一緒に下草刈りや植樹をご体験いただきました。地域コミュニティとの連携を進めるとともに、「ドコモの森」づくりへのご理解を深めていただきました。

環境ミュージカルへの協賛

2005年5月に「そして森は生きてPARTⅢ～私たちの地球憲章～」（主催：NPO法人国際連合クラシックライブ協会、協賛：ドコモ北陸）が開催され、多くの方が来場し、歌やダンスを楽しみながら環境保護の大切さを学んでいただきました。

海岸清掃活動

2005年5月、金沢市の海岸で開催された「クリーンビーチいしかわinかなざわ2005」にドコモ北陸グループ社員とその家族107名が参加し、海岸の清掃活動を行ないました。作業を終えた参加者は達成感と充実感でいっぱいの笑顔でした。

「携帯電話を持つことは“責任”も持つこと」を自覚する「ケータイ安全教室」に

ケータイ安全教室での、子どもたちの食い入るような真剣な表情を見るたびに、感受性豊かな子どもたちに携帯電話を正しく使うことを伝える重要性を強く感じます。「携帯電話を持つということは“責任”も持つこと」、「自分の身は自分で守る」という自覚を持つことを目的とした教室を、PTAや教職員の方々にも対象を拡大し、今後も継続して実施していきます。

ドコモサービス北陸
代理店
サポートセンター
研修担当
相原 美芽

ドコモ関西

ドコモ関西では、常に地域社会の一員であることを認識し、良き企業市民として、社会貢献活動を積極的に推進しています。環境保護活動、子ども教育の支援、社会福祉活動などに、社員が積極的に参加しています。

大阪府　大阪城

森林体験学習

2004年より「ドコモの森」等の活動フィールドを利用した「森林体験学習」を開催しています。2005年10月には大阪府泉南市の「堀河の森」近隣の小学校でも「大阪みどりのトラスト協会」のご協力のもと、総合的な学習の授業として、「森林体験教室」を開催し、ドングリの木の観察などを行ないました。

環境保護リーダー研修

2004年より各職場の環境保護活動のリーダーを育成するため、「環境保護リーダー研修」を行なっています。2005年は、大阪府泉南市の「紀泉わいわい村」にて25名を対象に研修を行ない、環境問題への理解を深め、自分のできることから実践するなど、意識向上を図ることができました。

児童福祉施設の子どもたちをユニバーサル・スタジオ・ジャパンへ招待

子どもたちが心身ともに健やかに成長していくことを願い、大阪市内の児童養護施設の子どもたちをユニバーサル・スタジオ・ジャパンへ招待しました。この施策は、2003年度より年2回（年間約120名）実施しているもので、一昨年より続けて大阪市様より感謝状をいただきました。

バリアフリー情報「車いすおでかけネット」の提供

「車いすおでかけネット」は、ドコモ関西が提供する情報料無料のバリアフリーコンテンツで、近畿2府4県の施設のバリアフリー情報をお届けしています。季節に応じた特集を紹介するなど、今後も更なる充実を図っていく予定です。

URL http://kurumaisu.ct.docomo-kansai.co.jp/kuruma/index.html

環境保護リーダー研修に参加して

都会から離れ、携帯電話の電波も届かない里山でのフィールドワークや五右衛門風呂、かまどでの炊飯。そして森林整備のボランティア体験など、自然と共に過ごした2日間は、環境保護の必要性やその大切さを理解する大変いい機会になりました。「こんな豊かな自然をいつまでも守り続けたい！」。今、私がそう素直に思えるのは、この研修に参加したからです。

ドコモ関西
ソリューション営業部
第一営業担当
成宮 大輔

ドコモ中国

ドコモ中国では、企業の社会的責任として、バリアフリー社会の実現を支援する多様な取り組みを行なっています。また、子どもたちの健やかな成長を願う活動など、地域の人々から信頼されるような活動を展開しています。

広島県 厳島神社

プロトタイプロボット「CHRIS」（クリス）

広島大学大学院工学研究科、産業技術総合研究所、ドコモ中国等で、障がい者や高齢者の生活支援を目的に共同開発した「CHRIS」を愛知万博で紹介しました。筋肉の電気信号を利用して、FOMAでの通信通話や、家電操作や車いすのコントロールができる車いす型ロボットです。

すべての人にやさしいお店づくり

2005年5月、ドコモハーティスタイルモデル店舗であるドコモショップ新山口店にて、お体の不自由な方への応対スキル向上研修を実施しました。実際に車いすや白杖を体験し、声のかけ方や誘導方法を実践し、「すべての人にやさしいお店」を目指す有意義な研修となりました。

環境学習会

2005年8月、小学生を対象に「森や自然の大切さ」を学ぶ環境学習会を、「ドコモ中国安芸野呂の森」のある野呂山国有林内で開催しました。実験を交えての森や環境をめぐる話、自然の小枝や木の実でつくる木工工作を体験していただきました。

コンサートの収益金を障がい者作品展へ協賛

芸術文化支援活動として実施しているハーティクリスマスコンサート2005を広島と岡山の会場で開催しました。チケット収益金の一部は、社会福祉支援活動として障がい者芸術作品展「アート・ルネッサンス2006」等へ協賛しました。

夏休みの思い出となった環境学習会

小雨模様にもかかわらず、広島県呉市野呂山での環境学習会には、約30組の親子の皆様に参加していただきました。学習会では、森の大切さについての講義や、間伐材を利用した木工教室を行ないました。参加していただいた小学生や保護者の皆様が、自然を身近に感じ、触れることで、自然環境に興味を持つきっかけになればうれしく思います。

ドコモ中国
社会環境室
社会環境担当主査
山下 薫二

ドコモ四国

ドコモ四国では「CSR（企業の社会的責任）経営の実践」を重点経営課題の一つと考え、地域と共生する企業として、豊かな地域社会の実現に向けて貢献しています。

四国を代表するお祭り

安心・安全な学校環境の構築

教育機関における安心・安全な環境づくりを目的とし、高知市立追手前小学校にて、児童の登下校情報や緊急情報などを保護者へメールで配信するサービスを開始しました。児童の安全管理が向上し、保護者の安心度が増すだけでなく、円滑な情報伝達の確立による学校側の連絡業務の効率化も図ることができます。

事業活動を通じた地域経済の活性化

ドコモ四国は、「事業活動を通じて地域経済の活性化に貢献し、地域社会とともに発展する」を目的として、地域密着型の「四国アイランドリーグ」を支援しています。「試合速報」や「チケット情報」、選手への「応援メッセージ」など携帯電話サイトのコンテンツを提供しています。

URL http://mobile.iblj.co.jp/

対応事業者　DoCoMo・au・vodafone

※機種によっては映像や動画コンテンツが一部見えないことがあります。

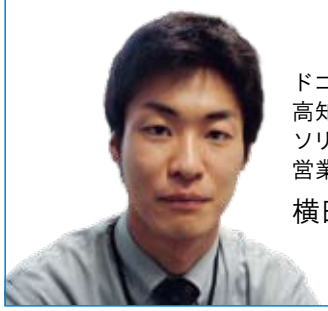
ドコモバンド

高知支店グループ社員などが中心となり、アマチュアバンドを結成し、1998年10月から、地元老人ホームなどでのボランティア演奏会を行なっています。2005年には、「さわやか福祉財団勤労者マルチライフ支援センター」より、ナイスサポート賞を受賞しました。

スポーツ振興

2001年度から毎年、ドコモ四国ソフトテニスOG選手が中心となり、小学生を対象とした「ドコモ四国小学生ソフトテニス教室」を開催しています。また、アジアの国々も参加した「DoCoMoアゼリアカップ高校選抜ソフトテニス大会」を高松市と共催しています。

安心・安全な学校環境づくりに貢献



ドコモ四国
高知支店
ソリューション
営業部
横田 圭吾

教育機関でのサービス導入に対して、保護者の方々からは「子どもが登下校したことが分かり安心」、「学校からのタイムリーな情報を確認できる」などの反響をいただきました。また運用を行なう学校側からも、重要性・緊急性の高い休校情報等を迅速かつ簡単に保護者へ配信することができ、「連絡業務が大幅に効率化された」との評価をいただきました。

ドコモ九州

ドコモ九州では、地域社会の一員として、また良き企業市民として、「豊かな社会づくり」に大きな役割を果たすよう、環境保全活動をはじめ、子どもの教育や福祉・文化への支援などに心と物の両面から取り組んでいます。

熊本県 阿蘇五岳

親子のコミュニケーションを支援

親子のコミュニケーションを深めていただくことを目的として、2005年9月、鹿児島文化センターで公演されたミュージカル「天狗のかくれ里」に、1,133名の親子を招待しました。参加者からは、「子どもと一緒に見られて良かった」などの感想が寄せられ、好評のうちに終了しました。

緑化推進活動

1996年に携帯電話50万台契約突破記念事業として実施したのをきっかけに、ドコモ環境憲章に基づいたボランティアによる植樹活動を実施しています。2006年3月には、この活動の一環として福岡県うきは市の合所ダム付近で、82名の親子が参加して1,456本の植樹を行ないました。

養護施設の子どもたちを福岡ドームへ招待

養護施設の子どもたち80名を福岡ドームで行なわれたプロ野球のスーパーボックスに招待しました。子どもたちからは、「生まれて初めて、スーパーボックスで観戦できてうれしかった」などの手紙が寄せられました。

宮崎県 台風災害の復旧を支援

2005年9月の台風14号に対し、迅速に復旧態勢を確立し、移動通信サービスの早期復旧に努めるとともに、ヘリコプターによる災害対応機材の運搬や、災害用貸し出し衛星携帯電話の設置など、被災地域住民の方々の通信確保に尽力しました。

義援金が被災された方々のお役に立てばうれしいです

ドコモ九州は、台風14号により多大な被害を受け、避難生活を余儀なくされた方々の一刻も早い復興を願い、社員へ義援金の募集を呼びかけました。その結果、ドコモ九州グループとして200万円を日本赤十字社宮崎県支部へ贈呈し、安藤支部長からは「被災された方々に有効に使わせていただきます」という感謝の言葉をいただき、後日「金色有功章」を受賞しました。

ドコモ九州
宮崎支店
企画総務担当課長
樋口 定良

第三者意見

本報告書について、各分野でご活躍されているお二人にご意見をいただきました。いただいたご意見は、今後の事業活動に反映させていきたいと考えています。

GRI日本フォーラム 代表理事
環境監査研究会 代表幹事
後藤 敏彦 様

CSRについて取り組む重点課題を明確にしておられるのは大変すばらしい。しかしCSR、すなわち企業の社会的信頼度は、取り組みの結果、日々の積み重ねの結果であり知的資本、人的資本、組織資本などの無形資産と重なります。「個人の能力を生かす」という企業理念をどのように実現するかがキーポイントと思いました。

「新しいコミュニケーション文化の世界を創造」を企業理念にして、社会インフラとしてさまざまなサービスの開発、負の面への取り組みに努めておられますが、サステナビリティ、持続可能な社会構築をベースにおいていただきたいと考えます。

基本的なCSRとしてコンプライアンスの強化にも努めておられますが、欧州の定義ではコンプライアンスは前提であり、CSRには含まれないことを認識しておかれる必要があります。コンプライアンスだけでなく、ＣＳＲを幅広く捉えることが重要です。

報告書全般としては、国際貢献以外の海外活動や戦略が見えにくいので、今後はグローバル企業としての責任を果たす活動につなげていかれることを期待します。

また、グループ報告書なのでやむを得ない面はありますが、全般的に数値情報が少ないのは気になります。プラン・ドゥ情報が主でチェック・アクト情報が少ないことと関連していると思います。

明治学院大学
社会学部 教授
宮田 加久子 様

ドコモグループのCSR活動をみると、音声・テキスト・映像・データを用いた多様なコミュニケーションをサポートする携帯電話事業者として、人・社会・地球とつながることで「安全安心な社会」の実現に貢献するという強い姿勢を感じます。例えば、災害時の援助活動も子どもの安全を守る活動も、多くの人々や地域コミュニティ、企業、行政が協力することで可能になりますが、そのネットワーキングのメディアとして携帯電話の技術開発やサービスの提供、利用方法の啓発という活動が行なわれている点は高く評価すべきだと思います。ただ、今後は、「多様なネットワーキング」の実現とそれを活用した社会への貢献が必要となるでしょう。心身の不自由な方や高齢者など、これまで弱者と呼ばれることが多かった人々や、外国人など社会的マイノリティの人々も含めて、多様な人々がネットワークに加わりやすくなるための活動の充実が望まれます。また、「安心・安全社会」「快適社会」にとどまらず、多様なネットワーキングを通じて知的情報を創造し共有し新たな文化社会的価値を創造する社会のための先見性を持った活動も求められるでしょう。現在の社会的課題の解決を目指すとともに、未来社会を提案する試みに期待したいです。

ご意見をいただいて

2006年は、これまでドコモ各社で発行していた報告書を、ドコモグループ全体のCSR活動についての統一した報告書として発行致しました。

報告書及び私たちの活動について、今回、後藤様からは「グループ報告書として、具体的な数値が必要」、宮田様からは「安心・安全・快適社会の実現にとどまらず、新たな文化社会的価値の創造を視野に入れた活動が求められる」といったご意見をいただきました。いただいた貴重なご意見は真摯に受け止め、今後の報告書の作成、CSR活動へ反映していくことと致します。

私たちはコミュニケーションの会社として、社会の皆様との積極的な対話を行なっていくと同時に、グループ一体としてCSR活動の一層の充実を図っていきたいと思います。

株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ
代表取締役副社長
平田 正之